

KAVÍZ Kft. Panaszkezelési rend

Társaságunk kiemelt figyelemmel kezeli a fogyasztói bejelentéseket, észrevételeket, valamint a víz- és szennyvízszolgáltatással kapcsolatos panaszokat. A minél hatékonyabb, gyorsabb, mindkét fél számára megfelelő és elfogadható ügyintézés érdekében panaszkezelési eljárásunkat az 1997.évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről hatályos rendelkezéseinek alkalmazásával alakítottuk ki.

A Társaság tevékenységével kapcsolatos panaszait az ügyfelek, az ügyfélszolgálathoz személyesen, telefonon és írásban (postai, e-mail, weblap, személyesen leadva) tehetik meg. Amennyiben a felhasználó lemond az írásos tájékoztatásról, a szolgáltató állásfoglalását rögzített telefonbeszélgetés is tartalmazhatja. A felvetett kérdésekre lehetőleg azonnal, ha ez nem lehetséges 15 napon belül választ kell adni. A 15 napos határidő az előterjesztés napját követő első munkanapon kezdődik. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Ha a felhasználó a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet (ügyfélszolgálati jegyzőkönyv) felvenni.

Az ügyfélszolgálati jegyzőkönyv másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben kell a felhasználó részére átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg kell megküldeni. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni (ügyfélszolgálati bejegyzés száma). A Szolgáltató minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni és a felhasználónak megküldeni.

Panaszfelvételi helyek:

A KAVÍZ Kft. személyes ügyfélszolgálati irodájában írásban és szóban:
7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.

A KAVÍZ Kft. telefonos ügyfélszolgálatán, rögzített vonalon szóban:
+36 (82) 528-580
+36 (82) 310-000

A KAVÍZ Kft. levélcímén írásban:
7400 Kaposvár, Cseri út 16.
7401 Kaposvár, Pf.: 26.

A KAVÍZ Kft. elektronikus elérhetőségén írásban:

ugyfelszolgalat@kaviz.hu

Személyes és telefonos ügyfélszolgálatunk ügyfélfogadási rendje:

Hétfő-szerda, péntek: 8:00 – 14:00

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Elektronikus ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

www.kaviz.hu

ugyfelszolgalat@kaviz.hu

Társaságunk postai elérhetőségei:

7400 Kaposvár, Cseri út 16.

7401 Kaposvár, Pf.: 26.

Amennyiben az Ügyfél a panaszbejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, úgy véli panaszát, bejelentését társaságunk nem rendezte kielégítően úgy írásban ismételt bejelentéssel élhet az alábbi fogyasztói érdekképviselői szerveknél.

A hatósági eljárást megelőzően a felhasználó köteles panaszával igazolható módon a víziközműszolgáltatóhoz fordulni.

Jogorvoslati lehetőségek:

Kaposvár Megyei Jogú Város Jegyzője

7400 Kaposvár, Kossuth tér 1.

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

7400 Kaposvár, Vásártéri út 2.,

telefonszám: +36-82/510-868, fax: +36-82/510-661,

e-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu,

web: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/somogy>)

Somogy Vármegyei Békéltető Testület

7400 Kaposvár, Anna u. 6., levelezési cím: 7400 Kaposvár Pf.: 174.

telefonszám: +36-82/501-000, fax:+36 82/501-046,

e-mail: skik@skik.hu,

web: www.skik.hu)

Baranya Vármegyei Békéltető Testület
7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36., levelezési cím: 7602 Pécs Pf.: 109.,
telefonszám: +36-72/507-154, fax: +36-72/507-152,
e-mail: bekelteto@pbkik.hu,
web: <http://www.pbkik.hu>)

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
1054 Budapest, Bajcsy- Zsilinszky út 52., levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 88.,
telefonszám: (+36-1) 459-7777, fax: (+36-1) 459-7766,
e-mail: mekh@mekh.hu,
web: <http://www.mekh.hu>

Kaposvári Járásbíróság
7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14/a.

Kaposvári Törvényszék
7400 Kaposvár, Bajcsy-Zsilinszky u. 3.; Levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 116.