

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 a 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, Áchim A. u. 2.

7400 Kaposvár, Pf. 26.

A KAVÍZ Kft. elektronikus elérhetőségén írásban:

ugyfelszolgalat@kaviz.hu

Személyes és telefonos ügyfélszolgálatunk ügyélfogadási rendje:

Hétfő-szerda: 8:30 – 14:30

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:30 – 14:30

Elektronikus ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

www.kaviz.hu

ugyfelszolgalat@kaviz.hu

Társaságunk postai elérhetőségei:

7400 Kaposvár, Áchim András utca 2.

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 víziközmű-szolgáltatóhoz fordulni.

Jogorvoslati lehetőségek:

Kaposvár Megyei Jogú Város Jegyzője

7400 Kaposvár, Kossuth tér 1.;

Somogy Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

7400 Kaposvár, Csokonai u. 3., levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76.,

telefonszám: (+36-82) 510-868, fax: (+36-82) 510-661,

e-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu, web: <http://www.nfh.hu>

Somogy Megyei 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: <http://www.skik.hu>;

Baranya Megyei 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.