

Panaszbejelentés

Társaságunk célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal, ügyfélszolgálati tevékenységünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden nagy szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink megalapozott panasszal élhetnek.

Az alábbi linkről letölthető tájékoztatónkkal abban szeretnénk segíteni, hogy véleményét, panaszát a lehető legegyszerűbb és leggyorsabb módon juttathassa el a megfelelő munkatársunkhoz.

Szóbeli panasz

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, forduljon:

Ügyfélszolgálati irodánk munkatársaihoz (1134. Bp. Váci út 23-27. a metró Dózsa György úti megállójánál, nyitva tartási idő: H: 8-20, K-Sze-Cs: 8-17, P: 8-14 óra) vagy

Vízvonalon (06-40-247-247) munkanapokon 7-19 óra, csütörtökönként 7-20 óra között az Ön rendelkezésére álló telefonos ügyfélszolgálatunkhoz.

Munkatársaink igyekeznek valamennyi kérdésére választ adni, amennyiben bármilyen hiányosságra derül fény, kollegáink tájékoztatni fogják a megoldási lehetőségekről is.

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit írásban kívánja jelezni, esetleg szóbeli panaszát nem az Ön teljes megelégedésére orvosoltuk, a következő elérhetőségeinken várjuk bejelentését:

Postán: Fővárosi Vízművek Zrt, 1396. Budapest, Pf. 491. címre,

Fax számunkra: 06-40-247-742 vagy

e-mail címünkre: (vizvonal@vizmuvek.hu)

Kérjük, ha panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szíveskedjék megadni.

A panasz-bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül (+ kézbesítési idő) igyekszünk megválaszolni. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról külön értesítjük.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk, ebben az esetben kérjük, megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

A panasz Fővárosi Vízművek Zrt-n kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei

Amennyiben esetleg a fenti utak egyike sem jár az Ön számára kielégítő eredménnyel, akkor a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége (1364 Budapest, Pf. 144.)

vagy

Budapesti Békéltető Testület (1253 Budapest, Pf. 10.)

Tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testület határozata Társaságunkra nézve csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozunk, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadjuk el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatunkban a Békéltető Testület döntését magunkra nézve kötelezőként ismerjük el (alávetés).