

Tájékoztató a panaszkezelésről

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény a panaszkezelésre vonatkozóan az alábbiakat határozza meg:

171A. § (3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A Szegedi Vízmű Zrt. a Törvényben foglaltaknak megfelelően lehetőséget biztosít a jegyzőkönyv felvételére, amelyre az ügyintézőknél van lehetőség.

Panasz elutasítása esetén az alábbi **Felügyeleti szervekhez** fordulhat:

- **Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Független Békéltető Testület**
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Központi elektronikus levelezési cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Központi telefonszám: 62/554-250/118 mellék
- **Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**
Cím: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5. Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.: 1096.
Központi elektronikus levelezési cím: fvf@fvf.csmkh.hu
Központi telefonszám: +36 62 680 530
- **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 88.
Központi elektronikus levelezési cím: mekh@mekh.hu
Központi telefonszám: 061/459-7777