



E.R.Ö.V. Egysült Regionális Önkormányzati Víziközmű Zrt.

Panaszkezelés

Az E.R.Ö.V. Víziközmű Zrt. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a Fogyasztók a biztonságos víziközmű-szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

Társaságunk célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal, ügyfélszolgálati tevékenységünkkel. A feladatellátás színvonalának legjobb fokmérője a fogyasztói elégedettség. Minden megkeresés, panasz esetén elsősorban a közös megegyezésre törekszünk.

A fogyasztói kapcsolatokban alkalmazandó legfontosabb folyamatok eljárási rendjét az *E.R.Ö.V. Víziközmű Zrt. Üzletszabályzata* tartalmazza, mely elérhető a fogyasztók számára a www.erovzrt.hu honlapon, valamint ügyfélszolgálati irodáinkban és Ügyfélszolgálati pontjainkon.

A fogyasztó a szolgáltató részére bejelentést, panaszbejelentést tehet a következő formában és elérhetőségeken:

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyvet készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak. Társaságunk egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jár el.

Személyesen ügyintézés az ügyfélszolgálati irodáinkban és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított:

Központi ügyfélszolgálat:

- Személyes ügyfélszolgálat, pénztár:

7100 Szekszárd, Tartsay u. 9. (INTERSPAR)

Nyitva tartás:

Hétfő:	8.00 – 14.00
Kedd:	8.00 – 14.00
Szerda:	8.00 – 14.00
Csütörtök:	8.00 – 20.00
Péntek:	8.00 – 14.00



Ügyfélszolgálati pontok:

1. Bátaszék, Kossuth L. u. 105/A.

E-mail: ugyfelbatasezek@erovzrt.hu

Nyitva tartás:

Szerda: 8.00 – 14.00

2. Gyöng, József A, u. 519/A.

E-mail: ugyfelgyonk@erovzrt.hu

Nyitva tartás:

minden hónap 1. és 3. hét

Hétfő: 7.00 – 15.30

3. Iregszemcse, Kossuth tér 19.

E-mail: ugyfelgyonk@erovzrt.hu

Nyitva tartás:

minden hónap 1. és 3. hét

Hétfő: 13.00 – 17.00

4. Hőgyész, Kossuth u. 1.

E-mail: ugyfelhogyesz@erovzrt.hu

Nyitva tartás:

minden hónap 3. hét

Kedd: 12.00 – 16.00

5. Kölesd, Kossuth tér 2.

E-mail: ugyfelszedres@erovzrt.hu

Nyitva tartás:

minden hónap 1. hét

Kedd: 8.00 – 12.00

6. Szedres, Rákóczi F. u. 7.

E-mail: ugyfelszedres@erovzrt.hu

Nyitva tartás:

minden hónap 1. hét

Kedd: 13.00 – 16.00



7. Kajdacs, Petőfi u. 1.

E-mail: ugyfelszedres@erovzrt.hu

Nyitva tartás:

minden hónap 3. hét

Csütörtök: 13.00 – 16.00

8. Tolna, Vásártér 75.

E-mail: ugyfoltolna@erovzrt.hu

Nyitva tartás:

Hétfő: 8.00 – 14.00

- **Telefonos ügyintézés:** Szekszárd, Epreskert u 9. alatt: 06-74/ 999-150

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit írásban kívánja jelezni a következő elérhetőségeinken várjuk bejelentését:

Ügyfélszolgálat postai levelezési címe: E.R.Ö.V. Egyesült Regionális Önkormányzati
Víziközmű Zrt. Ügyfélszolgálat

7100 Szekszárd, Epreskert u. 9

Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: ugyfel@erovzrt.hu

Fax szám: (74) 529-262

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

A panasz-bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül társaságunk írásban válaszol. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B.§. (6) bekezdése alapján külön értesítjük.



Üzemzavarok hibaelhárítása

Az üzemzavarok, hibák elhárításának eljárási rendjét az *E.R.Ö.V. Víziközmű Zrt. Üzletszabályzata* tartalmazza, mely elérhető a fogyasztók számára a www.erovzrt.hu honlapon, valamint ügyfélszolgálati irodáinkban és ügyfélszolgálati pontjainkon.

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodásokat, üzemzavarokat, egyéb rendellenességeket a Fogyasztók telefonon, levélben, vagy személyesen jelenthetik be:

▪ **Telefonon folyamatosan:**

- a Víziközmű-szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálati rendszerén
0 – 24 óráig: +36/74/999-150

▪ **Levélben:**

- E.R.Ö.V. Egyesült Regionális Önkormányzati Víziközmű Zrt.
7100 Szekszárd, Epreskert u. 9.

▪ **Személyesen munkaidőben:**

- a helyi vízmű-kezelőnél vagy
- a társaságunk ügyfélszolgálati irodáiban és ügyfélszolgálati pontjain

A bejelentett hibákat a társaságunk kivizsgálja, és a kisebb rendellenességek azonnal elhárításra kerülnek, az azonnal nem javítható hibák pedig ütemezetten, a más bejelentett hibákkal együtt, a sürgősségüknek megfelelő sorrendben.

Abban az esetben, ha a keletkezett hiba élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztet, annak elhárítását társaságunk azonnal megkezdi.



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

Tolna Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3
Postacím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefonszám: +36 74/510-414
Telefax: +36 74/999-103
E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető testületek:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: +36 22/510-310

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszám: +36 74/411-661

Tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testület határozata társaságunkra nézve csak ajánlás.

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Postacím: 1388 Budapest, Pf.: 88.
Telefonszám: +36 1/459 7777
e-mail: mekh@mekh.hu