FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.
A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2023. február 1-től

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Mellékletek jegyzéke:

Melléklet száma	Kiadás száma	Dátuma	Megnevezése
1. sz. melléklet	4.8	2023.02.01.	Bejelentési/Panasz jegyzőkönyv sablon

Az FTSZV Kft. minden minőség- és környezetirányítással kapcsolatos dokumentuma környezeti megfontolások alapján csak környezetbarát anyagok felhasználásával készül.

Jelen szabályzat hatálybelépésével egyidejűleg az Sz. 1/2021. számon, *Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzat* címen kiadott szabályzat hatályát veszti.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános rendelkezések 4
1.1. A Szabályzat célja 4
1.2. A Szabályzat hatálya 4
1.3. Értelmező rendelkezések 4
1.3.01. Ügyfélszolgálati megkeresés és panasz kategóriák 6
1.3.02. Pénzügyi megkeresés és panasz kategóriák 8
2. Adatszolgáltatással és nyilvántartással kapcsolatos kötelezettségek 11
3. Az ügyfélszolgálatok működésének szabályai 13
3.1. Személyes Ügyfélszolgálat 13
3.2. Telefonos Ügyfélszolgálat 13
3.3. Elektronikus úton elérhető Ügyfélszolgálat 15
4. A panaszbejelentések kezelésének rendje 15
4.1. A megkeresés/panasz bejelentésének módja 15
4.1.1. A szóbeli megkeresés/panasz kezelésének folyamata 15
4.1.1.1. Szóbeli megkeresés/panasz a Személyes Ügyfélszolgálaton 15
4.1.1.2. Szóbeli telefonos megkeresés 17
4.1.2. Az írásbeli megkeresés/panasz kezelésének folyamata 18
4.1.2.1. A Személyes Ügyfélszolgálaton benyújtott írásos megkeresés/panasz 18
4.1.3. Elektronikus megkeresés 19
4.1.4. Postai úton történő megkeresés 20
4.2. A megkeresések/panaszok kezelésének közös szabályai 21
5. A Társaság tájékoztatási kötelezettsége 23
6. Méltányossági eljárás 24
7. Az ügyfélszolgálati munka személyi feltételei 25
8. A Telefonos Ügyfélszolgálat Társaságon belüli kapcsolatai 25
9. Záró rendelkezések 26

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1138 Budapest, Váci út 182., levelezési cím: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2., Cgjsz.: 01-09-466334, a továbbiakban: Társaság) az alábbi Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) alkotja meg.

1. Általános rendelkezések

1.1. A Szabályzat célja

A Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfélszolgálati és panaszkezelési tevékenységgel kapcsolatos előírások és az egyéb szabályok érvényesülését. Jelen Szabályzat a Társaság Fővárosi Vízművek Zrt.-nél kihelyezett személyes ügyfélszolgálat (a továbbiakban: **Személyes Ügyfélszolgálat**), valamint a telefonos megrendeléseket fogadó Közszolgáltatási csoport (továbbiakban **Megrendelésfelvevő**) és back-office referensek munkájának (a továbbiakban: **Telefonos Ügyfélszolgálat**) működési rendjét, továbbá a Társaság működésével kapcsolatos panaszok és kérelmek fogadásának, elbírálásának, kivizsgálásának, orvoslásának eljárási rendjét, valamint az ezzel kapcsolatos feladatait írja le (a továbbiakban együtt: ügyintézés). A Szabályzat célja továbbá a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák és eljárások Társaságon belüli és kívüli egységes rendjének kialakítása.

1.2. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Fogyasztó által előterjesztett panasz, megkeresés, kérelem, bejelentés Társaságon kívüli és belüli kezelésére, feldolgozására és orvoslására. A Szabályzat személyi hatálya a Társaság részére – munkaviszony, vagy megbízási, vállalkozási szerződés alapján – munkát végző minden olyan személyre kiterjed, aki e minőségében a személyes adatokat kezelheti.

1.3. Értelmező rendelkezések

Az 1997. évi CLV. tv. a fogyasztóvédelemről 2. § a) bek. és e Szabályzat alkalmazásában:

Fogyasztó: „*az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a*

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentieken túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentieken túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is, (EU) 2018/302. rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is."

Fogyasztói jogvita: „*a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy*."

Megkeresésnek, panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a bejelentő, mind a bejelentéssel érintett szolgáltatási cím (formai követelmény), mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem (tartalmi követelmény) egyértelműen beazonosítható.

Az ingatlantulajdonos megkereséseit / panaszait az FTSZV Kft.-hez az alábbi módokon nyújthatja be:

- telefonon a +36 (1) 296 37 55-ös szám 1-es (egyes) menüjében,
- személyesen a Személyes Ügyfélszolgálati irodájában (1138 Budapest, Váci út 182.),
- írásban a 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2. és az ugyfelszolgalat@ftszv.hu címre küldött levélben fogadja.

Minden megkeresést a CompConto integrált vállalatirányítási rendszerében rögzít, és megkezdi azok feldolgozását. Az FTSZV Kft. az alábbiak szerint megkülönböztet ügyfélszolgálati, valamint pénzügyi megkeresés / panasz kategóriákat.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

1.3.01. Ügyfélszolgálati megkeresés és panasz kategóriák

- **Csőtörés**: a csatlakozó vagy házi ivóvízvezeték meghibásodásából adódó vízelfolyás okozta megnövekedett szennyvíztermelés miatti számla panasz vagy jóváírási kérelem. [72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 17. § (4) d) és az FTSZV Kft. Üzletszabályzata]

  Benyújtandó dokumentum: Bejelentő lap az ivóvízvezeték meghibásodása következtében elfolyt vízmennyiségről, FV Zrt. (vagy az alvállalkozója) által elvégzett helyszíni kivizsgálási jegyzőkönyv (másolata) és a javítási (vagy a házilagos hibajavítás esetében a beépítésre került alkatrész vásárlásról szóló) számla, vagy az FV Zrt. alvállalkozójának a nyilatkozata, hogy a garanciális javítást elvégezte, de jóváírást csak a vízfogyasztásra vonatkozóan tudott érvényesíteni a fogyasztó részére.
- **Dupla számlázás**: ugyanazon időszakra az FTSZV Kft. és a közüzemi csatornahálózat-szolgáltató is elszámolt díjra vonatkozó panasz. [72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 1. § b), 10. § (10), 17. § (1)]

  Benyújtandó dokumentum: az közüzemi csatornahálózat-szolgáltató által kiadott használatbavételi hozzájárulás és a közüzemi szerződés, vagy a rákötés pontos dátumát is tartalmazó szolgáltatói írásbeli nyilatkozat minden oldali másolata.
- **Egyenlegközlő**:

  Benyújtandó dokumentum: a fogyasztó, a fogyasztási cím és a kifogásolt egyenlegközlő levél beazonosítására alkalmas aláírt panasz levél, továbbá minden olyan dokumentum, okirat, amely a kifogást támasztja alá.
- **Etikai kódex megsértése**:

  Benyújtandó dokumentum: bejelentő vagy panasz levél és szükség esetén a bejelentés tartalmát alátámasztó dokumentum.
- **Fizetési felszólítás**:

  Benyújtandó dokumentum: a fogyasztó, a fogyasztási cím és a kifogásolt felszólító levél beazonosítására alkalmas aláírt panasz levél, továbbá minden olyan dokumentum, okirat, amely a kifogást támasztja alá.
- **Fogyasztói adatváltozás**: ingatlantulajdonosi adatok változás-bejelentése, vagy új fogyasztói bejelentés a nyilvántartásba vételhez [72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 12. § (1), (2)].

  Benyújtandó dokumentum: Bejelentkezés az FTSZV Kft. adatbázisába és nyilatkozat a háztartási szennyvíz megfelelőségéről eredeti példánya, valamint az ingatlanhoz fűződő

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

jogcím igazolására szolgáló okirat, vagy annak másolata. Egyes esetekben az ivóvízmérő átírásáról szóló változás-bejelentő, vagy ivóvíz-szolgáltatási szerződés másolata, és/vagy halotti anyakönyvi kivonat és/vagy 60 (hatvan) napnál nem régebbi tulajdoni lap teljes másolata, és/vagy közjegyzői hagyatéki végzés másolatának benyújtása is szükséges lehet.

- **Folyószámla egyeztetés**:

  Benyújtandó dokumentum: fogyasztó, a fogyasztási cím beazonosítására alkalmas aláírt egyeztetési kérelem, vagy olyan pénzügyi bizonylat, mely alapján az egyeztetés elvégezhető.
- **Lehetetlenülés**: a 72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 10/A. §-ában felsoroltak szerint megállapított olyan körülmény, mely a tulajdonosnak fel nem róható és amely miatt a szolgáltatás teljesítése tartósan lehetetlen.

  Benyújtandó dokumentum: Bejelentés a háztartási szennyvíz elszállítás díjfizetési kötelezettségének felfüggesztéséhez, vagy Adatlap a háztartási szennyvíz elszállításához.
- **Locsolási kedvezmény**: A Fővárosi Önkormányzat által rendeletben biztosított szezonális locsolási kedvezményre vonatkozó kérelem. [72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 18. §]
  Benyújtandó dokumentum: Locsolási kedvezménykérelem.
- **Locsolási mellékmérő**: közmű-szolgáltatóval kötendő, elkülönült locsolás mérésére szolgáló mellékmérő telepítésére vonatkozó igénybejelentés. [72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 17. § (4) f)]

  Benyújtandó dokumentum: Igénybejelentő az FTSZV Kft.-hez, majd a 3 (három) példányos Megállapodás-tervezet a FV Zrt. ügyfélszolgálatára.
- **Mentesség**: a 72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 10. § (3) bekezdésben szabályozott, a közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség alóli mentességi jogosultság megállapítására vonatkozó kérelem.

  Benyújtandó dokumentum: Nyilatkozat mentességi eljáráshoz és a beépítetlenséget vagy használaton kívüliséget igazoló, továbbá egyéb, a bejelentésben foglaltakat alátámasztó dokumentum (okirat) másolati példánya. A mentességi jogosultságot – vízfogyasztás esetén – minden évben helyszíni szemlével meg kell újítani, ellenkező esetben az FTSZV Kft. a számlázást a fogyasztási helyre – külön értesítés nélkül – újraindítani jogosult.
- **Szállítás**: az FTSZV Kft. szolgáltatásával vagy a szolgáltatás közbeni károkozásával kapcsolatos adat, észrevétel, bejelentés, panasz.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Benyújtandó dokumentum: munkalap fogyasztói példányának másolata, vagy egyéb, a bejelentést érdemben alátámasztó dokumentum.

- **Számlapanasz**:
  Benyújtandó dokumentum: a kifogásolt számla és egyéb, a bejelentést érdemben alátámasztó dokumentum.
- **Többletelszállítás**: a 72/2013. (X. 14.) Főv. Kgy. rendelet 17. § (1) b) pontja szerint az ingatlanon adott időszakban elfogyasztott kedvezményekkel (pl. locsolási) és jóváírásokkal (pl. csőtörés) csökkentett ivóvízmennyiséget meghaladó mennyiségben elszállításra átvett háztartási szennyvíz mennyiség.
  Benyújtandó dokumentum: a panasz érdemi részét alátámasztó dokumentum.
- **Egyéb**: a fenti pontokba nem sorolható bármely egyéb bejelentés vagy panasz.
  Benyújtandó dokumentum: bejelentő vagy panasz levél és szükség esetén a bejelentés tartalmát érdemben alátámasztó dokumentum.

1.3.02. Pénzügyi megkeresés és panasz kategóriák

- **Adatvédelmi megkeresés**:
  Benyújtandó dokumentum: az adatvédelemre vagy adatkérésre jogosult által írt panaszlevél vagy megkeresés.
- **Adók módjára történő behajtás**:
  Benyújtandó dokumentum: az eljárás megindítására vagy a behajtás foganatosítására és az eljárással érintett ingatlan azonosítására alkalmas beadvány.
- **Részletfizetési megállapodás**:
  Benyújtandó dokumentum: a fogyasztó vagy adós és a fogyasztási cím, vagy a már megkötött megállapodás beazonosítására alkalmas aláírt kérelem.
- **Egyéb**:
  Benyújtandó dokumentum: a fogyasztó, a fogyasztási cím és a kifogásolt számla beazonosítására alkalmas, aláírt panasz levél, továbbá minden olyan dokumentum, okirat, mely a kifogást támasztja alá.

Nem minősül panasznak a Fogyasztó

- általános tájékoztatása, állásfoglalás, vélemény vagy kedvezmény iránti megkeresése,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- a szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentése, adatközlése,
- méltányossági kérelemére, szerződésmódosításra vagy részlefizetésre irányuló megkeresése,
- a vele szemben támasztott követelés érdemére vonatkozó, a követelés rendezésével kapcsolatban felmerülő egyéb igénybejelentése, illetőleg adat-, vagy információ kérése, illetve ezek általa nyújtása.

Jogos fogyasztói panasz az a panasz, aminek elintézése nem más vállalkozás, vagy hatóság (állami vagy önkormányzati szerv), illetve bíróság hatáskörébe tartozik, és amely alapján gondoskodni kell

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedés(ek) megtételéről,
- a feltárt hiba (okainak) megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Panasz ügyintézésének kezdete: a panasz formai és tartalmi követelményeinek megfelelő kérelem beérkezésének a napja.

Panasz ügyintézésének befejezése: a panasz kapcsán megteendő intézkedést, illetve annak mellőzésének, vagy az intézkedés, illetve annak mellőzését a Fogyasztóval közlő – indoklást is tartalmazó – döntések az ügyfélszolgálati és panaszkezelési, valamint az iratkezelési szabályzat szerinti továbbításának (postázásának) a napja.

Fogyasztói megkeresés: minden olyan, a Társaság szolgáltatását igénybe vevő személy, szervezet által tett megkeresés, amelyre az Ügyfélszolgálatok munkatársainak válaszadási kötelezettsége van és/vagy feldolgozást igényel.

Ügyfélszolgálati munkatárs: a Társasággal szerződéses keretek között személyes ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó vállalkozás és a Társaság alkalmazottja, akik a telefonos bejelentések, panaszok átvételére, rögzítésére jogosultak, valamint a Díjbeszedő Holding Zrt. munkavállalói, akik a Társaság számlázásával kapcsolatos írásbeli panaszok átvételére jogosultak.

Személyes Ügyfélszolgálat: A Társaság vállalkozási szerződés keretében a Fővárosi Vízművek Zrt. által üzemeltetett személyes (1138 Budapest, Váci út 182.) ügyfélszolgálata, mely a fogyasztói bejelentések átvételére és megválaszolására, a panaszok átvételére jogosult szervezeti egység,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

valamint a Díjbeszedő Holding Zrt. személyes ügyfélszolgálata, mely a Társaság számlázásával kapcsolatos írásbeli panaszok átvételére jogosult.

Telefonos ügyfélszolgálat:

Panaszkezelés (1-es menü): a Társaság által alkalmazott munkavállalók azon csoportja (back-office referensek), amely a személyes ügyfélszolgálatról, továbbá telefonon, valamint az ugyfelszolgalat@ftszv.hu címre elektronikusan és postai úton beérkezett megkeresések, panaszok átvételére, rögzítésére, kivizsgálására és megválaszolására jogosult háttér szervezeti egység.

Megrendelésfelvevő (2-es és 3-as menü): a Társaság által alkalmazott munkavállalók azon csoportja (diszpécserek), amely a telefonon és a diszpecserek@ftszv.hu elektronikus úton érkező megrendeléseket fogadja, rögzíti, kezeli és visszaigazolja. Szükség esetén a panasz- és kintlévőség kezeléshez érkezett hívásokat felveszi, rögzíti.

Kintlévőség kezelés (4-es menü): a Társaság által alkalmazott munkavállalók azon csoportja, amely a kötelező közszolgáltatás jogviszonyából keletkező díjköveteléssel és számviteli, pénzügyi folyamatokkal kapcsolatosan a Személyes ügyfélszolgálatról és a back-office referensektől beérkezett, részletfizetési megállapodásra, adók módjára történő behajtásra, adatvédelemre vonatkozó megkeresések, bejelentések, kifogások rögzítésére, kivizsgálására, megválaszolására jogosult háttér szervezeti egység.

Ügyfélszolgálati eljárás: azon tevékenységek köre, mely során az ügyfélszolgálati munkatárs a fogyasztó részére

- tájékoztatást nyújt,
- biztosítja a kérelem szóbeli és/vagy írásbeli előterjesztésének lehetőségét,
- megkísérli a probléma azonnali megoldását saját hatáskörben, illetve felettese bevonásával, avagy ha ez nem lehetséges,
- a benyújtott megkeresést, reklamációt az előírt jogszabályoknak és fogyasztóvédelmi törvényben rögzített folyamatoknak megfelelően írásban válaszolja meg.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („Érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

különösen valamely azonosító (például név, szám, helymeghatározó adat, on-line azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján beazonosítható).

Sablonlevél: a tipizálható ügyfélmegkeresésekhez rendelt előre elkészített írásbeli válasz.

Nyomtatványok: azon standard formanyomtatványok, melyeken keresztül a Fogyasztó bizonyos igénybejelentését megteheti, vagy nyilatkozatot tehet (pl. locsolási kedvezmény igénylése stb.)

2. Adatszolgáltatással és nyilvántartással kapcsolatos kötelezettségek

A Társaság a személyes adatok kezelése során az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú általános adatvédelmi rendeletében (a továbbiakban: GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Info tv.) foglaltaknak, valamint a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos kötelező helyi közszolgáltatásról szóló 72/2013. (X. 14.) Fővárosi Közgyűlési rendeletben (továbbiakban: Rendelet) és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvényben (Vkszt.) szabályozottaknak megfelelően jár el, az Érintettek személyes adatait kizárólag a közszolgáltatás teljesítése érdekében, azzal összefüggésben használja, kezeli. A Rendelet 12. §-a alapján a közszolgáltató kizárólag a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz elszállításával kapcsolatos közszolgáltatás kialakítása és fenntartása céljából a fogyasztóval fennálló kötelező szolgáltatás nyújtására irányuló jogviszony időtartama alatt, valamint e jogviszony megszűnését követően, a jogszabályokban előírt iratmegőrzési kötelezettség időtartama alatt kezelheti a közszolgáltatással érintett ingatlantulajdonos személyes adatait:

a) nevét,
b) a személyének azonosításához szükséges egyéb adatokat, így
   - születési helyét és idejét,
   - anyja születési nevét,
   - állandó lakcímét,
   - illetve ha az egyedileg azonosított ingatlantulajdonos fogyasztóval kapcsolatba hozható, akkor a közszolgáltatással érintett ingatlan tulajdoni helyzetére, valamint annak közműellátottságára vonatkozó adatokat is.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

A közszolgáltató jogosult az ingatlantulajdonos fogyasztásának adatát, a közszolgáltatás igénybevételének mértékére, módjára, mennyiségére vonatkozó információkat, valamint a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz elszállításával kapcsolatos közszolgáltatás ellenértékének megfizetésével, a fogyasztók tartozásaival és azok behajtásával kapcsolatos személyes adatokat kezelni.

A személyes adatok kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhetők. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig őrizhető, kezelhető.

A közszolgáltató jogosult egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatfeldolgozót megbízni, és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében a Rendelet 12. § (1) – (2) bekezdésekben meghatározott adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik személy részére átadni.

A személyes adatok kezelése, azok életciklusuknak megfelelően – a GDPR irányelvei, rendelkezései miatt – egyre korlátozottabb munkavállalói hozzáférési szintek szerint alakulnak. Ennek fajtája szerint alapvetően megkülönböztetünk: aktív (aktuális), illetve inaktív (régi) partnereket (Fogyasztókat). Az inaktív partnereket még további két típus szerint választjuk szét: „sima” inaktív („átmenetileg” inaktív, vagyis valamilyen mentességi jogosultság vagy átmeneti nem fogyasztás miatti inaktivitás) partnerek, illetve pénzügyileg (véglegesen inaktív, vagyis az iratmegőrzési kötelezettség miatt tárolt régi fogyasztók az aktuális címen, időközben csatornára kötött ügyfelek stb.) inaktív partnerek (Fogyasztók). A „sima” inaktív partnereket a Diszpécser munkatársak még látják, hogy a Fogyasztónak tájékoztatást tudjanak nyújtani, de a pénzügyileg inaktív partnereket már csak a Gazdasági csoport munkatársai férhetnek hozzá, hiszen ezen Fogyasztóknak a szolgáltatásunkat már nem kell igénybe venniük. (A partnerek státuszainak naprakészen tartásáért a kintlévőségkezelők felelősek.)

Jelen pont alkalmazásában adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

3. Az ügyfélszolgálatok működésének szabályai

A Társaság személyes, telefonos és elektronikus úton elérhető Ügyfélszolgálatot tart fenn.

3.1. Személyes Ügyfélszolgálat

A Társaság személyesen elérhető ügyfélszolgálatának feladatait a Fővárosi Vízművek Zrt. (Cgjsz.: 01-10-042451) által és annak székhelyén (1138 Budapest, Váci út 182. Blue Cube Irodaház) működtetett Ügyfélszolgálati iroda látja el. A személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására kétféle módon van lehetőség: elektronikus úton a Fővárosi Vízművek Zrt. https://ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu/Idopontegyeztetes/SzemelyesUgyfelSzolgalat honlapján vagy telefonon a Fővárosi Vízművek Zrt. +36 (1) 247-77-77-es hívószámán keresztül.

A személyes Ügyfélszolgálat minden megkeresésről, panaszról egyedi sorszámmal jegyzőkönyvet rögzít, melynek egy eredeti példányát – mindkét fél által aláírva – átadja a fogyasztónak. A bejelentést, az azzal kapcsolatos dokumentumokat és az arra adott válasz másolati példányát 5 (öt) évig megőrzi a Társaság elektronikus és papíralapú nyilvántartásában.

A személyes ügyfélszolgálati iroda munkanapokon az alábbi időpontokban áll az ingatlantulajdonosok rendelkezésre:

hétfő	8^{00} – 16^{00} óráig
kedd	8^{00} – 16^{00} óráig
szerda	8^{00} – 16^{00} óráig
csütörtök	8^{00} – 20^{00} óráig
péntek	8^{00} – 14^{00} óráig

Adott évben az ünnepek miatt átszervezett munkanapok aktuális nyitvatartási idejét a www.ftszv.hu oldalunkon közzétett közleményben hirdetjük ki. Személyes Ügyfélszolgálatot működtet a Díjbeszedő Holding Zrt. is, ahol mint a díj beszedőjénél, az ingatlantulajdonos a számlázással kapcsolatban, írásban emelhet kifogást. A Díjbeszedő Holding Zrt. ügyfélszolgálati kirendeltségeinek aktuális listája és nyitvatartása a https://www.dbrt.hu/dbrt-web/ugyfelszolgalati-irodak honlapon keresztül érhető el.

3.2. Telefonos Ügyfélszolgálat

A Társaság Telefonos Ügyfélszolgálatát társaságon belül működtetve látja el. A Telefonos Ügyfélszolgálat a +36 (1) 296-37-55-ös számon érhető el, billentyűválasztásos menüvel:

- **1-es gomb**: panasz bejelentés, általános információkérés, számlapanasz, fizetési felszólítás, folyószámla egyeztetés.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- **2-es gomb**: elszállítás megrendelése.
- **3-as gomb**: folyamatban lévő megrendelésről információ kérés.
- **4-es gomb**: részletfizetés, adók módjára behajtás, adatvédelmi bejelentés.

Telefonos call center: +36 (1) 296-37-55

Hívható munkanapokon:	Hétfő:	7^{00} – 19^{00} óráig
	Kedd:	8^{00} – 16^{20} óráig
	Szerda:	8^{00} – 16^{20} óráig
	Csütörtök:	8^{00} – 16^{20} óráig
	Péntek:	8^{00} – 16^{20} óráig

Az ettől eltérő nyitvatartási időt a www.ftszv.hu főoldalon előzetesen közzéteszi a Társaság.

A Társaság Telefonos Ügyfélszolgálatára beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálat és a Fogyasztó közötti valamennyi telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A Fogyasztót erről a hívásakor tájékoztatni kell, valamint felhívni a figyelmét, hogyha ehhez nem járul hozzá, akkor milyen más csatornákon keresztül intézheti megkeresését, panaszbejelentését. A Fogyasztó által bejövő hívások hangfelvételeit egyedi azonosítószámmal látja el a rendszer, melyről a Fogyasztó a beszélgetés elején automatán keresztül előzetesen tájékoztatást kap. A Telefonos Ügyfélszolgálat által kezdeményezett hívások a hívószám és a hívás időpontjának adatával kerülnek megőrzésre, mely alapján archiválható és egyszerűen vissza is kereshető. A Társaság a felvételeket 5 (öt) évig megőrzi és a Fogyasztó kérésére – az egyedi azonosítószám, vagy a hívás időpontjának rendelkezésünkre bocsájtásával – díjmentesen biztosítja a hangfelvétel meghallgatását, valamint egy alkalommal díjmentesen átadja a hangfelvétel másolatát, átadás-átvételi jegyzőkönyvvel. (A hívás azonosítószámának megadása nélkül a Társaság a hangfelvétel visszakeresésére nem kötelezhető!) Amennyiben a Fogyasztó kifejezetten kéri, a hangfelvételről készült másolatot titkosítva, elektronikus úton bocsátja rendelkezésére a Társaság, a Fogyasztó által erre a célra külön megadott e-mail címére. (A titkosítás feloldásához szükséges jelszót a Társaság a Fogyasztó által külön e célra megadott telefonszámra SMS-ben küldi meg a Fogyasztónak.) A Társaság a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a következő tartalmú tájékoztatást kell megadni:

- az ügyintézésről hangfelvétel készül,
- a felvételt 5 (öt) évig megőrzi a Társaság,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- a hívásazonosító, vagy a hívási időpont és hívószám megadásával, az ügyfél kérésére a hangfelvételt díjmentesen rendelkezésére bocsátja a Társaság (szolgáltató).

3.3. Elektronikus úton elérhető Ügyfélszolgálat

Az elektronikus levélben tett panaszbejelentéseket az Ügyfélszolgálati bejelentés/panasz, valamint a Pénzügyi kérelem/megkeresés/panasz kategóriákban az ugyfelszolgalat@ftszv.hu e-mail címre lehet megküldeni. Az elektronikusan beérkező megkeresésekről, panaszokról a back-office referens egyedi sorszámmal jegyzőkönyvet készít, melyet a kivizsgálást követően a Társaság érdemi válaszával együtt megküld a fogyasztónak. A megkeresést, panaszt, az erről felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Társaság 5 (öt) évig megőrzi elektronikus és papíralapú nyilvántartásában.

4. A panaszbejelentések kezelésének rendje

4.1. A megkeresés/panasz bejelentésének módja

A Társaság a megkeresések/panaszok bejelentését elfogadja szóban és írásban is.

4.1.1. A szóbeli megkeresés/panasz kezelésének folyamata

Alapvetően kétféle típusú megkeresés/panasz sorolható a kategóriába:

4.1.1.1. Szóbeli megkeresés/panasz a Személyes Ügyfélszolgálaton

Azon eljárás, mikor a Személyes Ügyfélszolgálat helyiségét személyesen keresi fel a fogyasztó tájékoztatás, nyomtatvány kérése, vagy bejelentés, panasz megtétele céljából. A Társaság személyes ügyfélszolgálati tevékenysége a Fővárosi Vízművek Zrt. ügyfélszolgálati helyiségében zajlik. A szóbeli megkeresést/panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint megválaszolni, vagy orvosolni kell. Az ügyintéző a fogyasztó által elmondottakról és az arra adott válaszról, intézkedésről – egyedi sorszámmal – jegyzőkönyvet rögzít, melynek 1 (egy) példányát a fogyasztónak átadja, kivéve, ha a szóbeli megkeresésére/panaszára a Társaság nyomban eleget tesz. Ha a fogyasztó nem ért egyet a válasszal, intézkedéssel, vagy a megkeresés/panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a megkeresés/panasz további intézkedést igényel. Ezen jelöléssel jegyzőkönyvet kell rögzíteni, mely alapján a Társaság azt kivizsgálja és a bejelentési jegyzőkönyvvel együtt írásban küldi meg válaszát a Fogyasztó részére, a bejelentéstől számított 15

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

(tizenöt) napon belül. Amennyiben a kivizsgálás helyszíni szemlét, vagy hatósági, vagy társszolgáltatói egyeztetést igényel, a válaszadási határidő egy alkalommal 15 (tizenöt) nappal meghosszabbítható, melyről a Fogyasztó – a határidő lejárta előtt – írásbeli értesítést kap.

A Személyes Ügyfélszolgálat feladatai:

A Személyes Ügyfélszolgálaton az ügyintéző fényképes igazolvány és lakcímkártya alapján beazonosítja a Fogyasztót. Amennyiben a megjelenő személy nem azonos a Fogyasztóval, csak a Fogyasztó által tett teljes bizonyító erejű meghatalmazás benyújtásával járhat el. Ennek hiányában a nyilvántartott Fogyasztót vagy ingatlanát érintő ügyintézés nem kezdeményezhető, csak a közszolgáltatásról kaphat általános információt az ügyet intézni kívánó személy.

Amennyiben az ügyintézést kezdeményező személy az ingatlanhoz fűződő jogcímét igazolja, de nem szerepel a Társaság nyilvántartásában, a bejelentő saját adataival kell a jegyzőkönyvet rögzíteni. Bejelentésről, panaszról egyedi azonosító számmal Bejelentési/Panasz bejelentési jegyzőkönyv készül, mely a közösen használt CompConto integrált vállalatirányítási rendszerbe kerül további ügyintézésre rögzítésre. Amennyiben a fogyasztói megkeresésnek/panasznak a Társaság nyomban eleget tesz és a Fogyasztó elfogadja azt, a jegyzőkönyv felvétele mellőzhető.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme, fogyasztási címe,
- amennyiben mellékmérős fogyasztóról van szó, megkülönböztetni,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja („X”-szel jelölni),
- 11 (tizenegy) jegyű felhasználó azonosító (SZFSZ) (ha van ilyen),
- a fogyasztó panaszának részletes leírása,
- a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke (kivéve a szóban tett panaszt),
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- a fogyasztó nyilatkozata, hogy elfogadja-e a tájékoztatást, vagy további ügyintézést igényel („X”-el jelölni),
- a bejelentő és a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása (kivéve a telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli, vagy azonnal megválaszolt panaszt).

Ha a Személyes Ügyfélszolgálat saját hatáskörében megválaszolja a bejelentést:

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

Amennyiben a Személyes Ügyfélszolgálat saját hatáskörben megválaszolja a bejelentést, panaszt és a Fogyasztó elfogadja a tájékoztatást, intézkedést, válaszadást, az ügyintéző a jegyzőkönyv alján lévő mezőben elhelyezett „X”-szel jelzi, hogy további ügyintézést nem igényel. A Bejelentési/Panasz bejelentési jegyzőkönyv egy eredeti példányát az ügyintéző – mindkét fél aláírásával ellátva – átadja a Fogyasztónak, a másik eredeti példányt munkanaponként átadja a belső postázónak, aki elszállítja a Társaság titkárságára. A titkárság átadja a back-office refereseknek, amely papír- és elektronikus alapon archiválja az ügyféltörténetben.

Ha a Személyes Ügyfélszolgálat saját hatáskörben nem tudja megválaszolni a bejelentést:

Amennyiben a panaszra adott választ a Fogyasztó nem fogadja el, vagy a bejelentés, panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, mert az további ügyintézést igényel, a Személyes Ügyfélszolgálat Bejelentési/Panasz bejelentési jegyzőkönyvet rögzít a közösen használt CompConto integrált vállalatirányítási rendszerben további intézkedést igényel megjelöléssel. A jegyzőkönyv 1 (egy), mindkét fél által aláírt eredeti példányát átadja a Fogyasztónak. A Személyes Ügyfélszolgálat munkatársa munkanaponként átadja a belső postázónak a Fogyasztók által benyújtott dokumentumokat és az eredeti példányú Bejelentési/Panasz bejelentési jegyzőkönyveket, aki elszállítja a Társaság titkárságára. A bejelentésre vagy panaszra adott választ a back-office referensek, az adók módjára történő behajtással, részletfizetési szerződéssel és adatvédelemmel kapcsolatos kifogásra a kintlévőségkezelők küldi meg írásban a Bejelentőnek/Panaszosnak a Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. §-ban előírt határidővel, mellékelve hozzá a bejelentési/panasz jegyzőkönyv lezárt példányát is.

4.1.1.2. Szóbeli telefonos megkeresés

Abban az esetben, ha a Fogyasztó a Társaság Telefonos Ügyfélszolgálatát keresi meg, szóbeli telefonos ügyfélmegkeresésről beszélünk. A szóbeli megkeresést/panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Az ügyintéző a Panaszos által elmondottakról és az arra adott válaszról, intézkedésről – egyedi sorszámmal – jegyzőkönyvet rögzít, melynek sorszámáról a Bejelentőt tájékoztatja. A jegyzőkönyv rögzítése és megküldése a Fogyasztó beleegyezésével mellőzhető, ha a hangfelvétel tartalmazza a panasz jegyzőkönyv fentiekben felsorolt tartalmi elemeit. Ha a Panaszos nem ért egyet a válasszal vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Telefonos Ügyfélszolgálat további ügyintézés jelzéssel rögzíti a jegyzőkönyvet és azt a Társaság írásbeli válaszával együtt küldi meg a fogyasztónak, a bejelentéstől számított 15 (tizenöt) napon belül.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

A Telefonos ügyfélszolgálat feladatai:

Bejövő telefonhívásnál a menüpont által választott ügyintéző 5 (öt) percen belül a Fogyasztónál köteles bejelentkezni és bemutatkozni. Az ügyintéző a DBH számlás hívó felet a Társaság számláján található 11 (tizenegy) jegyű felhasználó azonosító számmal (SZFSZ), egyedi számlás hívó felet pedig az elszállítás munkalapján, vagy egyedi számláján található partnerazonosító szám alapján köteles beazonosítani. Ha a Bejelentő ezt nem tudja rendelkezésre bocsátani és a partneradatok között megtalálható a fogyasztási címhez tartozó tulajdonos természetes személyes adata (anyja neve, születési hely és idő), a beazonosítás ily módon is elvégezhető. Ha a beazonosítás során nyilvánvaló eltérés mutatkozik, vagy az sikertelen, a konkrét ingatlannal és fogyasztóval kapcsolatos ügyintézés nem lehetséges, csak a közszolgáltatásra vonatkozó általános információ adható.

Az 1-es és 4-es menüben folyó szóbeli telefonos bejelentéseket az ügyintéző a Társaság CompConto integrált vállalatirányítási rendszerébe rögzíti az egyedi sorszámú Bejelentési/Panasz bejelentési jegyzőkönyv hiánytalan kitöltésével. Ha a telefonos panasz azonnal kezelhető és a Fogyasztó a választ, intézkedést elfogadja, a Társaság az erről készült jegyzőkönyvet nem köteles megküldeni fogyasztónak. Ez esetben a panasz lezárását követően a jegyzőkönyv egyedi azonosító számmal jogszabályokban meghatározott ideig archiválásra kerül az ügyféltörténetben. Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a panasz jegyzőkönyv fentiekben felsorolt tartalmi elemeit, a jegyzőkönyv felvétele a Fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. Ha a telefonos panasz azonnal nem orvosolható, a további ügyintézést a jegyzőkönyv első oldalán „X”-szel jelölni kell, melyről a Fogyasztó tájékoztatást kap, valamint a bejelentési jegyzőkönyv sorszámát és a Társaság válaszadási határidejét, módját is tudatjuk vele.

4.1.2. Az írásbeli megkeresés/panasz kezelésének folyamata

4.1.2.1. A Személyes Ügyfélszolgálaton benyújtott írásos megkeresés/panasz

Azon eljárás, mikor a Személyes Ügyfélszolgálat helyiséget személyesen keresi fel a Fogyasztó írásos bejelentés, panasz megtétele, vagy kérelem, nyilatkozat benyújtása céljából. A Társaság személyes ügyfélszolgálati tevékenysége a Fővárosi Vízművek Zrt. ügyfélszolgálati helyiségében zajlik. A Személyes Ügyfélszolgálaton az ügyintéző fényképes igazolvány és lakcímkártya alapján beazonosítja a Fogyasztót. Amennyiben a megjelenő személy nem azonos a nyilvántartott Fogyasztóval, a helyében eljáró képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magán vagy közokirattal alá kell támasztania. Ennek hiányában konkrét Fogyasztóról vagy ingatlanról nem, csak

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

a közszolgáltatásról kaphat általános információt az ügyet intézni kívánó személy. Amennyiben az ügyintézést kezdeményező személy nem szerepel a Társaság nyilvántartásában, a Bejelentő saját adataival kell a jegyzőkönyvet rögzíteni. Az írásban benyújtott megkeresésről/panaszról és az esetlegesen benyújtott dokumentumokról az ügyintéző egyedi sorszámmal további intézkedést igényel jelzéssel jegyzőkönyvet rögzít, melynek 1 (egy) példányát az ügyfélnek átadja. A Személyes Ügyfélszolgálat munkatársa munkanaponként átadja a belső postázónak a Fogyasztók által benyújtott dokumentumokat és az eredeti példányú Bejelentési/Panasz bejelentési jegyzőkönyveket, aki elszállítja a Társaság titkárságára. A bejelentésre/panaszra adott választ – kategóriájától függően – a back-office referens vagy a kintlévőségkezelő küldi meg írásban a Bejelentőnek/Panaszosnak, a Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. §-ban előírt határidővel, mellékelve hozzá a bejelentési/panasz jegyzőkönyv lezárt példányát is.

Amennyiben a kivizsgálás helyszíni szemlét, vagy hatósági, vagy társszolgáltatói egyeztetést igényel, a válaszadási határidő egy alkalommal 15 (tizenöt) nappal meghosszabbítható, melyről a fogyasztó – a határidő lejárta előtt – értesítést kap.

4.1.3. Elektronikus megkeresés

Az Ügyfélszolgálati és Pénzügyi megkeresés/panasz kategóriákra vonatkozóan a Társaság ugyfelszolgalat@fsztv.hu elektronikus elérhetőségére benyújtott fogyasztói megkeresések/panaszok összessége. A Társaság felé történő elektronikus megkeresések/panaszok fajtái a következők:

- közvetlen fogyasztói megkeresés/panasz (ugyfelszolgalat@fsztv.hu címre érkezett megkeresések),
- közvetett megkeresés/panasz (önkormányzatok, társintézmények, víziközmű-szolgáltatók, Megrendelésfelvétel és a Díjbeszedő Holding Zrt. ügyfélszolgálata által továbbított elektronikus levelek).

Elektronikus ügykezelésnek minősül minden olyan, a fenti csatornákon beérkezett levél, melyben eljárásra a back-office referensek vagy a kintlévőségkezelők jogosultak. A jogosultság elbírálását a fogyasztóvédelmi referens látja el. Amennyiben a megkeresésben foglaltak megválaszolására nem a back-office referensek jogosultak, abban az esetben a dokumentum társosztályoknak történő továbbításáról a CompConto integrált vállalatirányítási rendszerben, vagy átadás-átvételi jegyzőkönyv keretében haladéktalanul intézkedik a munkatárs, figyelmeztetve benne a 15 (tizenöt) napon belüli válaszadási határidőre. Az elektronikus úton érkezett megkeresésekre a megkeresés feladójának e-mail címére történik a válaszadás. Ez alól kivételt jelent:

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- önkormányzati vagy hatósági megkeresésekre a Társaság nevében teljesített adatszolgáltatás, állásfoglalás vagy nyilatkozat, mely esetén a válasz megküldése a megkeresést benyújtó fél részére postai úton történik;
- jogi beavatkozást igénylő ügy;
- az adatvédelmi okokból elektronikus úton nem továbbítható adatok közlése;
- a Díjbeszedő Holding Zrt. ügyfélszolgálatára írt, a Társaság számlázásával kapcsolatos kifogás, melyet a Díjbeszedő Holding Zrt. válaszol meg.

4.1.4. Postai úton történő megkeresés

A Társaság levelezési címére (1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.) érkező, a Fogyasztók által postai szolgáltatással továbbított dokumentumok összessége. Postai forgalom útján történő megkeresésnek minősülnek a társintézmények által ily módon továbbított levelek is. A postai szolgáltatással érkező megkeresésre a back-office referensek vagy a kintlévőségkezelők a Társaság válaszát a CompConto integrált vállalatirányítási rendszerében szereplő levelezési címre küldi meg, ha a beazonosítható Fogyasztó nem rendelkezik másképp küldeményében. Amennyiben az írásban benyújtott megkeresés/panaszból nem, vagy nem egyértelműen azonosítható a Fogyasztó, vagy azt nem az arra jogosult személy nyújtotta be, a Társaság elutasítja a panaszt/kérelmet, melyről – amennyiben az lehetséges – írásban értesíti a Feladót.

Postai forgalom útján továbbított megkeresések kezelésének lépései a következők:

- érkeztetés,
- postabontás,
- a Társaság CompConto integrált vállalatirányítási rendszerében iktatószámmal történő ellátása,
- a back-office referensek vagy a kintlévőségkezelők részére történő átadása, a bejelentési/panasz jegyzőkönyv a Társaság CompConto integrált vállalatirányítási rendszerében történő felvitele,
- a kivizsgálás elindítása, az ügy érdemi lezárása a Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. §-ban előírt 15 (tizenöt) napon belül,
- a válaszlevél és a lezárt bejelentési/panasz jegyzőkönyv a Társaság CompConto integrált vállalatirányítási rendszerében iktatószámmal történő ellátása,
- a válaszlevél postázása a Benyújtó fél részére a nyilvántartási rendszerben szereplő, vagy a Fogyasztó által megadott levelezési címre.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

4.2. A megkeresések/panaszok kezelésének közös szabályai

A Társaság minden írásbeli megkeresésről/panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a bejelentéstől számított 5 (öt) évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni. A Társaság a back-office referensekhez és kintlévőségkezelőkhöz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálat és a Fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el a rendszer, melyről a fogyasztó automatán keresztül tájékoztatást kap. A Társaság a hangfelvételeket 5 (öt) évig megőrzi, és a Fogyasztó kérésére – miután a Fogyasztó megadta az egyedi hívásazonosítót – egy alkalommal, adathordozón díjmentesen átadja átadás-átvételi jegyzőkönyvvel, vagy kifejezett kérelmére titkosítva, elektronikus úton megküldi a Fogyasztó által erre a célra külön megadott e-mail címre. (A titkosítás feloldására szolgáló jelszót a Fogyasztó erre a célra megadott telefonszámára SMS-ben küldi meg a Fogyasztónak.) Hívásazonosító megadása nélkül a hanganyag megkeresésére a Társaság nem kötelezhető!

A Társaság köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és a Fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 (tizenöt) napon belül megküldeni, kivéve, ha a Fogyasztó panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság, társszervezet megkeresésének szükségessége esetén, vagy ha 15 (tizenöt) napon belül a kivizsgálás nem lehetséges, egy alkalommal legfeljebb 15 (tizenöt) nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatnia kell a bejelentés/panasz ügyintézőjének. A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a Fogyasztót írásban tájékoztatni, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Fogyasztó lakó- vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A Társaság postai úton adott válaszát a Társaság CompConto integrált vállalatirányítási rendszer iktató moduljába rögzíteni kell és azt a helyi szokásos módon nyilvántartani és archiválni. A vezetői aláírásról és annak postán történő továbbításához szükséges lépésekről a back-office referensek, illetve a kintlévőségkezelő munkatársak gondoskodnak.

A Társaság elektronikus levél útján adott válaszát kézbesítési jelentés használatával kell megküldeni a Fogyasztónak. Az elküldött választ a Társaság CompConto integrált vállalatirányítási

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

rendszerében rögzíteni, és azt a helyi szokásos módon nyilvántartani és archiválni kell. Az elektronikus levelet az ügyben eljáró ügyintéző cégszerű elektronikus aláírásával jegyzi.

Az írásbeliség követelményének levél, e-mail, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Formális tájékoztatás esetében sablonlevél kerül megküldésre. Minden esetben a munkatárs saját hatáskörében dönt a válaszadás egyedi vagy formális jellegéről. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a 1997. évi CLV. Fogyasztóvédelmi törvényben leírtak szerint köteles eljárni.

A Társaság vegyes rendszerű iratkezelési formát használ. Az érkeztetés, az iratok postázása központilag, míg az iratkezelés további lépései külön-külön az egyes szervezeti egységekben történnek. A back-office referensek gondoskodnak a fogyasztói megkeresések elektronikus archiválásáról és papíralapú dokumentumok lefűzéséről, valamint a papíralapú dokumentumokat továbbadja az iratkezelésre jogosult szervezeti egységnek. Amennyiben az írásban benyújtott megkeresés/panaszból nem, vagy nem egyértelműen azonosítható a Fogyasztó, vagy azt nem az arra jogosult személy nyújtotta be, a Társaság elutasítja a panaszt/kérelmet, melyről – amennyiben az lehetséges – írásban értesíti a feladót. A megkeresések, bejelentések, panaszok, valamint mellékletei és/vagy csatolmányai elektronikus úton is tárolásra kerülnek az elektronikus ügyféltörténetben, ügyfelenként és jegyzőkönyvsorszám szerint.

A back-office referensek és kintlévőségkezelők munkáját érintő dokumentumfajták különösen:

<u>Az okirat tartalma szerint</u>:

- meghatalmazás,
- igazolás (pl. csatornára kötés igazolása, számla stb.),
- nyilatkozat (pl. mentesség),
- kérelem (pl. locsolási kedvezmény),
- panasz,
- bejelentés,
- fizetési felszólítás,
- végrehajtási kérelem,
- részletfizetési szerződés,
- cég okiratok (alapító okirat/társasági szerződés, cégbírósági iratok, aláírás-minta),

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- hatósági határozatok, végzések, igazolások, földhivatali bejegyzések és minden egyéb, a panasz elbírálása során a panaszos által rendelkezésre bocsájtott dokumentum.

Dokumentum hordozója szerint: elektronikus irat (számítástechnikai program felhasználásával, elektronikus formában rögzített, elektronikus úton érkezett), illetve továbbított irat, amelyet számítástechnikai adathordozón tárolnak.

Az elektronikus aláírás elfogadására a back-office munkatársak nem kötelezhetőek. Minden esetben a back-office munkatársak feladata a rendelkezésre álló dokumentum hitelességét vizsgálni. A vitatható esetekben, vagy okirat tekintetében vezető állásfoglalását kéri. Amennyiben a dokumentum hitelessége kérdésében kétség merül fel, annak hitelességét az ingatlantulajdonos kötelessége bizonyítani. Elektronikus úton beérkezett dokumentumok azon esetekben fogadhatóak el, mely esetek elbírálásában, illetve feldolgozásában az eredeti dokumentum benyújtása nem szükséges.

Kizárólag eredeti formában elfogadható dokumentumok:

- részletfizetési megállapodás,
- locsolási mellékmérő megállapodás (FV Zrt. részére nyújtandó be),
- bejelentkezési adatlap,
- nyilatkozat,
- egyedi megállapodások,
- ügyvédi vagy magánokiratba foglalt meghatalmazás.

Az egyedi esetek minden esetben külön-külön kerülnek elbírálásra. A Telefonos Ügyfélszolgálat az ingatlantulajdonosi panaszok ügyintézése során együttműködik a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel.

5. A Társaság tájékoztatási kötelezettsége

A Társaság köteles a Fogyasztót tájékoztatni a www.ftszv.hu internetes honlapján a Társaság nevéről, székhelyének elérhetőségéről, a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezéséről, az alkalmazandó díjak mértékéről, alkalmazásának feltételeiről, a díjképzés szabályairól, a közszolgáltatási tevékenység során kötelezően alkalmazandó jogszabályokról, a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos, az ügyfélszolgálat elérhetőségéről és működésére vonatkozó információkról, az Üzletszabályzatról.

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

A Társaság az általa működtetett Személyes és Telefonos Ügyfélszolgálat, valamint internetes honlapja útján tájékoztatja a közszolgáltatásban érintett ingatlantulajdonosokat a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz szállítására vonatkozó kötelező közszolgáltatás igénybevételéről, annak díjáról, a díjszámítás módjáról, a díjért végzendő tevékenységről, az ügyfélfogadás helyéről, időtartamáról, továbbá a közszolgáltatást érintő lényeges feltételekről.

Amennyiben a közegészségügyi helyzet indokolja – vagy azzal kapcsolatos, jogszabály által elrendelt védekező intézkedések megkövetelik – a Társaság az általa nyújtott közszolgáltatás során munkavállalói és megrendelői egészségének megőrzése, valamint az egészségügyi kockázat lehető legkisebb mértékre csökkentése érdekében az Üzletszabályzatában foglalt általános és szokásos gyakorlattól eltérő, észszerű intézkedéseket hozhat:

- a fizikai kontaktus elkerülése érdekében a Megrendelő nem igazolja a 2 (két) példányos munkalapot, hanem a megrendelő vagy megbízottja a helyszínen köteles az átadott szennyvíz mennyiségéről és annak munkalapra feljegyzett egyezőségéről meggyőződni,
- amennyiben Megrendelőnek a munkalapra feljegyzett átadott-átvett szennyvízmennyiségre vonatkozó kifogása merül fel, köteles azt legkésőbb a szolgáltatási napot követő munkanapon bejelenteni a Társaság Ügyfélszolgálatára,
- a Személyes ügyfélszolgálat üzemelését felfüggesztheti, vagy a szokásostól eltérő, vagy rövidített idejű nyitva tartással működik,
- a Személyes ügyfélszolgálat látogatását maximált látogatószámhoz és/vagy arcmaszk és/vagy kézfertőtlenítéshez kötheti.

Az esetleges intézkedésekről a megrendelőket a Társaság a www.ftszv.hu hivatalos honlapjának főoldalán, illetve Telefonos és Személyes Ügyfélszolgálata útján tájékoztatja.

6. Méltányossági eljárás

A méltányossági eljárás nem ütközhet a Társaság működését szabályozó törvényi előírásokba. A méltányossági eljárás egyedi elbírálás alá esik, ezért a back-office munkatárs egyénileg nem dönthet annak megítélésében, az elbírálás során közvetlen vezetője állásfoglalását kéri. Amennyiben további

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

lépéseket igényel az eset, a közvetlen vezető az eljárás folyamatába bevonja az arra illetékes felsőbb vezetőt.

7. Az ügyfélszolgálati munka személyi feltételei

A Személyes és Telefonos Ügyfélszolgálat munkatársának rendelkeznie kell a tevékenység végzéséhez szükséges képességekkel, kommunikációs készséggel és empátiával. A Társaság az ügyfélszolgálati tevékenység hatékonyságának biztosítása érdekében köteles olyan munkavállalót kijelölni, aki rendelkezik a szükséges és alapos szakmai ismeretekkel, és az e tevékenység ellátásához nélkülözhetetlen egyéb képességekkel. A Társaság arra törekszik, hogy a munkatársak felkészítő szakmai tanfolyamokon vehessenek részt. A Társaság gondoskodik arról, hogy a munkatárs a munkáját érintő érdemi döntésekről naprakész információkkal rendelkezzen. Az információ továbbításáról, illetve annak rendszerezéséről a fogyasztóvédelmi referens a felsővezetővel történő egyeztetést követően gondoskodik.

8. A Telefonos Ügyfélszolgálat Társaságon belüli kapcsolatai

- Adatvédelmi tisztviselő:
  - adatkezeléssel kapcsolatos információnyújtás,
  - adatkezeléssel összefüggő jogokkal kapcsolatos kérdések, panaszok, bejelentések kivizsgálása és intézkedések,
  - adatvédelmi incidensek bejelentése.
- Fogyasztóvédelmi referens:
  - Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) megkeresései,
  - Békéltető Testületi ügyek.
- Informatika:
  - rendszerfejlesztéssel kapcsolatos igények ügyintézése.
- Jogtanácsos:
  - peres és nem peres, jogi tanácsadást vagy képviseletet igénylő ügyek.
- Kintlévőségkezelő:
  - számlázás, jóváírás, befizetésekkel kapcsolatos ügyintézés,

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 (1) 296 37 55
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

- a partneradatok karbantartásával kapcsolatos ügyintézés és/vagy információkérés,
- egyedi számlakorrekciók ügyintézése,
- részletfizetési kedvezménnyel kapcsolatos információnyújtás,
- végrehajtással kapcsolatos információnyújtás.

- Közszolgáltatási csoport:
  - a megrendelésekkel és azok teljesítésével kapcsolatos panaszok kezelése,
  - rendszeres és egyedi megrendelések intézése,
  - a szolgáltatás elvégezhetőségének felmérése, műszaki egyeztetés,
  - a szolgáltatás közben keletkezett káreseményekkel kapcsolatos panaszok kivizsgálása.

9. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzatban foglaltak betartásáért és betartatásáért a Társaság fogyasztóvédelmi referense felelős. Amennyiben a jelen Szabályzat tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, úgy a Társaság gyakorlatában a megváltozott jogszabály rendelkezése szerint kell eljárni mindaddig, amíg a Szabályzat módosítása hatályba nem lép. A Társaság fogyasztóvédelmi referense felelős a Szabályzat rendelkezéseinek aktualizálásáért, így a hatályos jogszabályoknak, valamint a Társaság aktuális Szervezeti és Működési Szabályzatának (SZMSZ) és Üzletszabályzatában foglaltaknak való megfeleléséért. A Szabályzat szövegében javasolt változtatásokat minden esetben az ügyvezető igazgató elé kell terjeszteni. A Szabályzatot a Társaság weblapján (www.ftszv.hu) elérhetővé kell tenni.

Jelen Szabályzat adatvédelmi kérdésekben nem érintett területeivel kapcsolatban a Társaság *Adatkezelési tájékoztató*jának rendelkezései az irányadóak, mely a Társaság weblapján (www.ftszv.hu/hu/jogi-nyilatkozat) érhető el. Egyéb adatvédelmi kérdésekben a Társaság adatvédelmi képviselőjéhez, Pentelényi Lászlóhoz [e-mail: pentelenyi.laszlo@ftszv.hu, telefon: +36 (30) 653 77 04] lehet fordulni.

FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.
A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

Székhely: 1138 Budapest, Váci út 182.
Levélcím: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
Tel.: +36 1 296 3755
Web: www.ftszv.hu
E-mail: ftszv@ftszv.hu

Bejelentési / Panasz bejelentési jegyzőkönyv

Kód: *Egyedi azonosító szám:*

Fogyasztó/felhasználó neve, telefonszáma:

Mellékmérõs neve, telefonszáma:

Fogyasztási hely:

Folyószámla azonosító: *Bekötési kód:* *Mérõhelykód:*

Bejelentés helye:

Bejelentés módja:

Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-51983/2012

Bejelentés típusa: *Kategória:*

Bejelentés leírása

Benyújtott dokumentumok

A Társaság nyilatkozata az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról.

(amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges)

Ügyfél nyilatkozata

elfogadja a tájékoztatást, további ügyintézést nem igényel

további ügyintézésre átadva FTSZV Kft-nek, valamint a jegyzőkönyv másodpéldány ügyfélnek átadva

Budapest,

ügyintéző

fogyasztó / ügyfél

A jegyzőkönyv másolati példányát a Társaság köteles átadni a Bejelentőnek. A telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a Társaság az Ügyfél részére megküldeni.