

A szóbeli panaszt a közszolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség esetén orvosolja. Amennyiben az ingatlanhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a közszolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ingatlanhasználónak helyben átadja, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb 15 napon belül az érdemi válasszal együtt megküldi.

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az ingatlanhasználónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha az ingatlanhasználó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A panasz elutasítása esetén a közszolgáltató az ingatlanhasználót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárást jogosult kezdeményezni. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a közszolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal meghosszabbítható és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt az ügyfélszolgálat tájékoztatja.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.