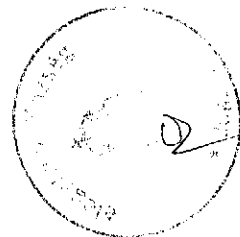




Ikt.: NA/230/2013

Délegyháza Község Önkormányzat**Dr. Riebl Antal**
Polgármester Úr
részére

Tárgy: víziközmű ellenőrzések, fogyasztói egyeztetések



Tisztelt Polgármester Úr!

Kézhez kapva írásos megkeresését sajnálattal olvastam a benne foglaltakat.

Természetesen az ellenőrzést követő egyeztetések során nem állt szándékunkban minősíteni az általunk megszólított fogyasztókat. Amennyiben szándékunk ellenére egyeztetési értesítő levelünk valamely megfogalmazása nem ezt tükrözte, félreérthető ill. nem helyes fogalmazást tartalmaz, azt természetesen korrigáljuk. Ezen felül természetesen minden levelében felvetett ill. kollégám felé telefonon jelzett konkrét kérdést megvizsgálunk, igyekszünk orvosolni és az egyeztetések során kérése figyelembevételével járunk el.

Magával a településen végzett mérőhelyi ellenőrzésekkel, valamint az annak alkalmával született ellenőrzési jegyzőkönyvekkel kapcsolatban a tavaly őszi ellenőrzéseket követően ezidáig fogyasztói panasz, észrevétel felénk nem érkezett.

Tény, hogy az ellenőrzés óhatatlanul konfliktushelyzeteket hozhat létre azon fogyasztási helyeken, amelyeknél a közműhasználatra vonatkozóan bármilyen észrevétel történik. Amint azt azonban a fogyasztó értesítéseket megelőzően kezdeményezett személyes találkozás alkalmával, valamint a fogyasztóknak megküldött értesítő levelünkben is jeleztük, az abban szereplő megállapítás és előzetes kalkuláció a kárrendezésre további egyeztetés tárgyát képezi. Ennek célja a fogyasztó közreműködésével a jegyzőkönyvben dokumentált közműhasználat módjának és ellenőrzést megelőző időtartamának pontosítása, melynek eredményeként a jegyzőkönyvben szereplő valamint az egyeztetés során rendelkezésünkre bocsájtott információk alapján végleges kalkuláció, valamint megállapodás születik a kárrendezésre. Nem egy esetben a teljes összeg törlésre kerül, más esetekben ismételt mérőhelyi helyszíni egyeztetés segíti a végleges megállapodás megtörténtét.

Az első napi személyes és telefonos egyeztetések tapasztalata és a következő napokra teljes meghirdetett időszakot lefedő előzetes bejelentkezések szerencsére azt mutatják, hogy a megszólított fogyasztók élnek az egyeztetés lehetőségével, és együttműködnek a megállapodások létrejöttében. Tapasztalatunk volt továbbá az is, hogy munkatársammal



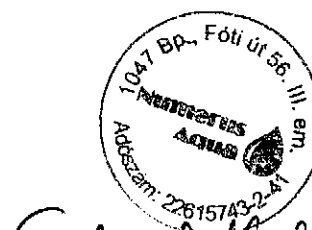
történő személyes kapcsolatfelvétel alkalmával eddig minden esetben sikerült az értesítő levelünkből eredő esetleges félreértéseket tisztázni.

Azonban ha bármilyen konkrét panasz merülne a jövőben fel amellyel a fenti témában Önökhöz fordulnak, kérem azokat – ahogy eddig is - felénk továbbítsák, hogy mielőbb megvizsgálhassuk és megoldást nyerjenek. Ezen ügyekről természetesen lezárultukat követően kérésére referálunk. Ennek okán köszönöm e tárgyban írt levelét és megköszönöm eddigi segítségét, és kérem a továbbiakban is, hogy különösen a felmerült problémák esetében a településen megszólított fogyasztók keressék a személyes egyeztetés lehetőségét.

Remélem, hogy sikerül orvosolni minden felmerült problémát és a jövőre nézve bízhatunk a fogyasztó egyeztetések konfliktusmentes lebonyolódásában, különös figyelemmel levelében megfogalmazott kérésekre.

Budapest, 2013. augusztus 7.

Tisztelettel



Scharle Katalin
közműbiztonsági igazgató