

Stížnostní řád

I. Obecná ustanovení

1. Úvodní ustanovení

Společnost Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. jako dodavatel pitné vody z vodovodu pro veřejnou potřebu a subjekt zajišťující odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu a související činnosti vydává tento stížnostní řád.

Jeho účelem je zejména stanovit a upravit základní zásady týkající se evidování a vyřizování stížností.

2. Všeobecná ustanovení

Veškeré stížnosti doručené do Brněnských vodáren a kanalizací, a.s. eviduje a řeší manažer/ka veřejných vztahů, který/á je příjemcem stížnosti. Je povinností každého zaměstnance Brněnských vodáren a kanalizací, a.s. zajistit doručení jakékoliv stížnosti k vyřešení příjemci stížnosti. V době nepřítomnosti příjemce stížnosti, je příjemcem stížnosti asistentka generálního ředitele nebo pověřený zaměstnanec.

3. Terminologie

Stížnost – podání fyzických nebo právnických osob, kterým se tyto subjekty domáhají (oprávněně či neoprávněně) ochrany svých práv nebo zájmů a upozorňují na nedostatky v činnosti Brněnských vodáren a kanalizací, a.s. a/nebo vyjadřují nespokojenost související se službami společnosti spojenými s dodávkami vody a s odváděním odpadních vod, popř. s ostatními činnostmi společnosti a žádají o zjednání nápravy.

Jako stížnosti jsou kromě listinných podání vyřizována i osobní a telefonická podání převedená do písemné formy zápisem a dále podání do datové schránky, podání podaná prostřednictvím webové stránky společnosti, zákaznického účtu, automatického formuláře a e-mailu, která mají charakter stížností. Jako stížnost jsou vyřizována i anonymní podání, a to podaná jakoukoliv výše uvedenou formou.

Podání, které nemá uvedené znaky, není stížností a je obecným podáním, oznámením, žádostí nebo reklamací a nevyřizuje se jako stížnost podle stížnostního řádu. Ve sporných případech rozhoduje generální ředitel Brněnských vodáren a kanalizací, a.s.

Anonymní podání – o anonymní podání jde vždy, když je podána stížnost bez identifikačních údajů stěžovatele, bez kterých nelze stěžovatele jednoznačně určit.

Příjemce stížnosti – zaměstnanec společnosti Brněnské vodárny a kanalizace, a.s., který je odpovědný za komunikaci se stěžovatelem a který zajistí vyřízení stížnosti.

Stěžovatel – fyzická osoba, právnická osoba nebo více těchto osob, které podávají stížnost na činnost Brněnských vodáren a kanalizací, a.s.

II. Speciální část

1. Podání stížnosti

Stížnost lze podat v listinné podobě, osobně, prostřednictvím spojových prostředků (telefon, elektronická pošta, datová schránka, webové stránky společnosti, zákaznický



účet). U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání elektronickým podpisem.

Ze stížnosti by mělo být patrné, kdo ji podává, jaké věci se týká a co se požaduje. U stížnosti, která neobsahuje náležitosti nutné k jejímu vyřízení, vyzve příjemce stížnosti stěžovatele k jejich doplnění v přiměřené lhůtě.

2. Příjem stížnosti

Veškeré stížnosti přebírá k vyřízení příjemce stížnosti. Pokud byla jakákoliv doručená pošta charakteru stížnosti (např. v rámci rozdělení došlé pošty podatelnou) nedopatřením přidělena jiné organizační jednotce, je její vedoucí povinen postoupit ji neprodleně k dalšímu řízení příjemci stížnosti.

Stížnosti vede příjemce stížnosti v evidenci stížností. Příjemce stížností odpovídá za vyřízení stížnosti a stížnosti vyhodnocuje.

O osobní nebo telefonické stížnost sepíše příjemce stížnosti písemný záznam na formuláři F-SM113-01-stíž-V1), který je zaevidován na podatelně stejně jako písemná stížnost.

S každou stížností je nakládáno jako s písemností došlou do společnosti a je tedy zaevidována na podatelně v ESSL.

3. Vyřizování stížnosti

Stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

Příjemce stížnosti řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska zaměstnanců (útvárů), kterých se věc týká, vyslechne zaměstnance, proti nimž stížnost směřuje, případně další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

Stížnost se vyřizuje nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení společnosti Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.

Vyrozumění o vyřízení stížnosti musí být srozumitelné. Příjemce stížnosti se ve vyrozumění vypořádá se všemi body stížnosti stěžovatele. V odůvodnění vyřízení rovněž uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.

Počátek procesu vyřizování stížností se rozumí datum převzetí stížnosti, tj. datum doručení, případně oznámení stížnosti do společnosti Brněnské vodárny a kanalizace, a.s., koncem procesu datum vyřízení stížnosti. Do celkové doby na vyřízení stížnosti se nezapočítává doba, kdy stížnost není vyřizovaná z důvodu překážek na straně stěžovatele (např. neposkytnutí veškerých potřebných údajů, neumožnění odběru vzorků vody v nemovitosti, neumožnění změření tlaku vody v nemovitosti apod.).

Způsob vyřizování stížnosti volí příjemce stížnosti ve vazbě na její doručení. Vyřízenou stížností se rozumí písemná odpověď o vyřešení nebo o postupu řešení stížnosti zaslaná doporučeně nebo zaslaná do datové schránky, zaslaná e-mailová odpověď následně doložená doručenkou zprávy, která informuje o úspěšném doručení. Stížnost je možné řešit i telefonicky; telefonicky vyřešená stížnost je doložena záznamem hovoru.



V případě, že stížnost souvisí s provozováním vodovodů a kanalizací, bude příjemce stížnosti stěžovatele informovat ve svém vyjádření k dané stížnosti o možnosti obrátit se rovněž na vlastníka vodohospodářské infrastruktury. V případě, že se stěžovatel obrátí na vlastníka infrastruktury, poskytnou Brněnské vodárny a kanalizace, a.s., jako provozovatel infrastruktury, součinnost.

4. Anonymní podání

Anonymní podání se prošetří jako stížnost. Takovéto podání je možné pojmout jako podnět k výkonu kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti společnosti Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. a k odstranění nedostatků. Prokáže-li se, že tvrzení obsažená v anonymním podání jsou pravdivá, přijme ředitel příslušné organizační složky opatření k nápravě.

5. Ochrana osobnosti a osobních údajů

Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu s občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy.

Při nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, se postupuje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), General Data Protection Regulation a se zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

