

Tisztelt Lakosság!

Felhívjuk figyelmüket a településen végzett alábbi felmérésre.

A Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal (MEKH) a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 5. § (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján a víziközmű-szolgáltatók számára 2018-tól előírta, hogy kétévente **Felhasználói Elégedettségi Felmérés**ben független közvélemény-kutató szervezettel méressék fel a lakossági felhasználók elégedettségét.

A felmérés témakörei: az ivóvíz minősége, az ellátás folyamatossága, csatornaszolgáltatás, fogyasztásmérés, tájékoztatás, ügyfélszolgálat, ár-érték arány, számlázás, környezetvédelem.

Az Érd és Térsége Víziközmű Kft. (ÉTV) és az Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft. (ÉTCS) a 2020-as felmérés adatfelvételével a BellResearch Kutató, Elemző és Tanácsadó Kft-t mint független Kutatócéget bízta meg. A Kutató megbízása garancia arra, hogy a felmérés egésze és annak minden lépése megfelel a piackutatásban bevett szabványoknak.

Az adatfelvétel során **2020. szeptember 1. és október 31.** között a Kérdőbiztosok a szolgáltatói nyilvántartásból véletlen módszerrel kiválasztott fő-, ill. pótcímeken személyesen készítik a kérdőíves interjúkat, amelynek hossza az igénybe vett szolgáltatásoktól (víz, csatorna) függően kb. **12-20 perc**.

A következő településeken összesen 600 interjú készül: Érd, Diósd, Tárnok (víz- és csatornaszolgáltatás), valamint Herceghalom, Pusztazámor, Remeteszőlős, Sósút, Törökbálint (vízszolgáltatás).

A Szolgáltatók a felmérésről a honlapjukon is tájékoztatják az ügyfeleiket:

https://www.erdvizmuvek.hu/hireink/felhasznaloi_elegedettségi_felmeres

https://www.erdcsatornamuvek.hu/hireink/felhasznaloi_elegedettségi_felmeres

A Kérdőbiztosok a BellResearch Kft. Megbízólevelével és (kérés esetén) személyi igazolványukkal igazolják magukat (a Kérdőbiztos neve, kódja és személyiigazolvány-száma szerepel az aláírt és pecséttel ellátott megbízólevelen).

Az interjú során a Kérdőbiztos:

- bemutatkozik, igazolja magát, és tájékoztatja a Válaszadót a kutatás és az adatkezelés céljáról és körülményeiről a Válaszadói tájékoztató dokumentum alapján,
- adatkezelési nyilatkozatban rögzíti a Válaszadó hozzájárulását, valamint az adatfelvétel telefonos minőségellenőrzése céljából nevét és telefonszámát (a GDPR-nyilatkozat egy példányát a Válaszadónál hagyja az adatkezelők elérhetőségi adataival),
- lekérdezi a Válaszadótól az elégedettségi kérdőívet;
- egyéb tevékenységet (más kérdőívek kitöltése, üzleti vagy marketingtevékenység, toborzás stb.) a Kérdőbiztos nem végez.

Kérjük – amennyiben Önt is felkeresik – a felmérés sikere érdekében szíveskedjen közreműködni és a kérdőbiztos által feltett kérdésekre válaszolni.

Köszönettel:

Érd és Térsége Víziközmű Kft, az Ön víziközmű-szolgáltatója

Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft., az Ön csatorna-szolgáltatója