

Tisztelt Felhasználóink!

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 két évente **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 2024 évi felmérés adatfelvételével a **Szociográf 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 **2024. szeptember 1. és október 31.** között a Kérdezőbiztosok a szolgáltatói nyilvántartásból véletlen módszerrel kiválasztott fő-, ill. pótcímeken személyesen készítik a kérdőíves interjút, 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, Pustazámor, Remeteszőlős, Sósút, Törökbálint (vízszolgáltatás).

A Kérdezőbiztosok a **Szociográf Kft. Megbízólevelével és (kérés esetén) személyi igazolványukkal igazolják magukat** (a Kérdezőbiztos neve, kódja és személyiigazolvány-száma szerepel az aláírt és pecséttel ellátott megbízólevelén).

Az interjú során a Kérdezőbiztos:

- 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 Kérdezőbiztos nem végez.

A kutatásban való részvétel, a kérdésre való válaszadás és az adatszolgáltatás önkéntes, a válaszadók tájékozott hozzájárulásán alapul. A válaszok kezelése bizalmas, a statisztikai elemzés összesítve, anonimizáltan történik.

Köszönjük szépen minden megkérdezett felhasználónk szíves közreműködését a kutatásban!

Köszönettel:

**Érd és Térsége Víziközmű Kft.**, az Ön víziközmű-szolgáltatója

**Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.**, az Ön csatorna-szolgáltatója (Érd, Diósd, Tárnok)