

ÉBH Észak-Balatoni Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft

Panaszkezelési szabályzat

hatályos: 2018.03.01

Felülvizsgálva:

2019. 06. 18.

2021. 06. 21.

2022. 09. 05.

2023. 01. 20.

2024. 01. 24.

Készítette: Izerné Lackenbacher Krisztina

Jóváhagyta: Barta Krisztina

Általános rendelkezések:

Az ÉBH Nonprofit Kft hulladékgazdálkodási közszolgáltatást végez.

Panaszként kezeljük az közszolgáltatási tevékenység ellátásával kapcsolatosan felmerült eljárás ellen megfogalmazott egyértelmű igényt, amennyiben beazonosítható a panaszos, a panasszal érintett ingatlan címe és a panasz tárgya. Társaságunk a panaszkezelés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásai szerint jár el.

Nem minősül panasznak: a közszolgáltatótól történő általános tájékoztatás és állásfoglalás kérése, valamint a méltányossági eljárás igénylése. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a közszolgáltató azon eljárását kifogásolja, amelyet számára a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény, Kormányrendelet vagy települési önkormányzati rendelet ír elő, illetve, ha a közszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos változást jelent be.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

A szabályzat célja:

Jelen szabályzat az ÉBH Nonprofit Kft., mint közszolgáltató, valamint közreműködői, a VHK Veszprémi Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Kft., a Balatonfüredi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft., az AVAR AJKA Nonprofit Kft, az NHSZ Tapolca Nonprofit Kft, a Balatonalmádi Kommunális és Szolgáltató Nonprofit Kft és a KÖZSZOLG Nonprofit Kft (továbbiakban: ügyfélszolgálatok) tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói panaszok kivizsgálásának és megválaszolásának egységes eljárási rendjét írja elő. A szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésére vonatkozó eljárásrendet, valamint a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket.

Alapelvek:

Kiemelt feladatként kezeljük ügyfeink felvetésének gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, ezek eredményeit felhasználjuk ügyfélkezelési rendük tovább fejlesztéséhez.

A panaszkezelés során törekedni kell a gyors, hatékony szakszerű és érdemi válaszadásra, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Társaságunk Közszolgáltatási feladati ellátása során biztosítja a fogyasztók hulladékgazdálkodáshoz, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

A szabályzat hatálya kiterjed:

A szabályzat alanyi hatálya:

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi alkalmazottjára.

A szabályzat tárgyi hatálya:

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett, vagy utóbb írásba foglalt panasz ügyfélszolgálaton belüli kezelésére, feldolgozására megválaszolására.

Fogalmak:

Panasz: Amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más, így különösen bírósági, közigazgatási-eljárás hatálya alá, A panasz javaslatot is tartalmazhat (Pktv. 1. § (2) bekezdés)

Közszolgáltatással kapcsolatos panasz: (továbbiakban : panasz) A közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan szóban, vagy írásban megtett bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató egyedi vagy általános eljárását, a Társaság szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság által történő teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, valamint az azt követő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét, mulasztását vagy magatartását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást igényel, vagy méltányossági kérelmet terjeszt elő, illetve, ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresését juttat el a Közszolgáltatóhoz.

A panaszkezelés általános szabályai:

Az egyenletes színvonalon történő panaszkezelés biztosítása érdekében a társaság törekszik az együttműködő, segítőkész magatartásra.

A társaság együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a panaszkezelési eljárás teljes időtartama alatt, valamint a válaszadást követően is.

A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és a tisztesség, valamint az adott helyzetben általánosan elvárható magatartás követelményeinek, jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

Az Társaság köteles az ügyfél által előterjesztett bármely jellegű panaszt a szolgáltatást érintően teljes körűen kivizsgálni, megválaszolni.

A panasz megtételének joga alapvető fogyasztói jog. A társaság a panasz befogadásáért, kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számol fel. Ügyfelet a panasz megtételéért hátrány nem érheti.

Az Társaság minden munkatársa köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfelek erre irányuló kérésük esetén teljes körű tájékoztatást kapjanak a panaszok benyújtásának lehetőségéről és intézési módjáról.

A Társaság a panaszkezelési eljárás során- az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére- tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van. Amennyiben az ügyfél a panaszkezelésről érdeklődik, a panaszkezelést ellátó szakterület munkatársait szükséges megkeresni az adatszolgáltatás érdekében.

Panasz benyújtható:

- személyesen
- telefonon
- írásban (postai levél, E-mail)

Személyesen bejelentett panasz:

A panasz bejelentése a Társaság telephelyén lehetséges.

8200, Veszprém, József Attila u. 38/A Fsz.1

hétfő-csütörtök: 7:30-16.00

péntek:7:30-13:30

A Társaság munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnal, helyen történő megoldására. Amennyiben a bejelentő nem ért egyet a panasz elintézési módjával, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor.

a panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- panaszos neve, címe, egyéb elérhetősége
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- jegyzőkönyvet felvelő személy és a panaszos aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- panasz egyedi azonosítója

A jegyzőkönyv másolati példányát a társaság személyesen közölt panasz esetén, helyben átadja ügyfélnek. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentések alapján jár el.

A társaság minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, indoklással ellátva írásba foglalni és a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül megküldeni, arra az elérhetőségre, amelyről panaszos nyilatkozik.

A 15 napos válaszadási határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresése szükséges.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a társaság az ügyfelet a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem lehetséges a társaság írásban tájékoztatja ügyfelet.

A panasz elutasítása esetén, ha a panaszra adott választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Telefonon tett panaszbejelentés

- Telefonon közölt panasz esetén a társaság munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. Amennyiben ez a telefonos kommunikáció alatt nem lehetséges, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el.

a panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

a panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- panaszos neve, címe, egyéb elérhetősége
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- jegyzőkönyvet felvelő személy és a panaszos aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- panasz egyedi azonosítója

A társaság a jegyzőkönyvet, a jegyzőkönyvben rögzített panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit írásban, indoklással ellátva 15 napon belül köteles megküldeni, arra az elérhetőségre, amelyről Ügyfél nyilatkozik.

A 15 napos válaszadási határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresése szükséges.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a társaság az ügyfelet a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem lehetséges, ügyfélszolgálat írásban tájékoztatja ügyfelet.

A panasz elutasítása esetén, ha a panaszra adott választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Írásban bejelentett panasz (postai levél, e-mail, fax)

Az írásban közölt panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít. Az írásbeli panaszokat 15 napon belül válaszolja meg a társaság . A 15 napos válaszadási határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresése szükséges.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a társaság az ügyfelet a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem lehetséges, ügyfelet tájékoztatni kell.

A panasz elutasítása esetén, ha a panaszra adott választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti

A válaszadással kapcsolatos általános elvek

A társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

A társaság a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panaszban előadott összes kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A tájékoztatásnak pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indoklással alátámasztottnak kell lennie. Válaszadás során egyszerű nyelvezetet kel használni és kerülni kell a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.

A panaszok elutasítása esetén követendő szabályok:

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az ügyfelet az elutasítás indokáról, valamint arról, hogy panaszával- annak jellege szerint- mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve fogyasztó

lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Békéltető testület:

A Békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita nem fogyasztóvédelmi hatóság előtti és bírósági eljárásen kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Ha a társaság álláspontja szerint a panasz békéltető testület vagy bíróság hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az ügyfelet az alábbi elérhetőségről:

Elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóságok a járási hivatalok:

Fejér Vármegyei Békéltető Testület:

székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Illetékesség: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye és Veszprém vármegye

Az eljárás indítására az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a <https://www.bekeltetesfejer.hu/> honlapon a Dokumentumok menüben elérhető Kérelem formanyomtatvány kitöltésével és a bekeltetes@fmkik.hu e-mail címre történő továbbításával, vagy
- a <https://www.bekeltetesfejer.hu/> honlapon erre rendszeresített <https://www.bekeltetesfejer.hu/eljaras-inditasa/> Űrlap kitöltésével közvetlenül a honlapon keresztül, illetve
- a KRID 564446135 számú hivatali kapun keresztül (rövid név: FMBT),
- postai levél útján, papír alapon a Fejér Vármegyei Békéltető Testülethez címezve a 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. címre, postacím: H-8050 Székesfehérvár, Pf. 357.;
- a kérelem ügyfélfogadási időben személyesen is előterjeszhető a Fejér Vármegyei Békéltető Testület hivatalos helyiségében a Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. szám (Gazdaság Háza) alatt.
- Az ügyfélfogadás rendjéről a <https://fmkik.hu/alternativ-vitarendezes> honlapon tud tájékozódni.

A fogyasztóvédelmi jogvita rendezése érdekében Társaságunk igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

Vármegyei Kormányhivatal, Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya

A Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya jár el az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatás nyújtási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén

Amennyiben a társaság álláspontja szerint a panasz fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az ügyfeleket az alábbiakról:

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály:

Cím: 8200, Veszprém, Megyeház tér 1.

Telefonszám: +36 88/550-510

E-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Félfogadás - Hatósági Tanácsadó Iroda:

Szerda: 8:00-16:00

Péntek: 8:00-12:00

Rezsipont:

Hétfő: 8:00-16:00

Kedd: 8:00-16:00

Szerda: 8:00-16:00

Csütörtök: 8:00-16:00

Péntek: 8:00-12:00

Web: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/veszprem/megye/ugyfelszolgalat/veszprem-8200-2>

Panaszügyi nyilvántartás:

A társaság az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezéséről, intézkedésekről nyilvántartást (iktatást) vezet. A nyilvántartás minden naptári év elejétől újraindított és folyamatos sorszámmal ellátott. A beérkezett panasz kerül a főszámos iktatószámra, míg annak alszámára a válaszlevél, esetleges információkérések, pótlások, egyéb ügyintézésrel kapcsolatos iratok kerülnek iktatásra.

A beérkezett panaszokról az ügyfélszolgálati koordinátor évente panaszügyi kimutatást készít, mely minimálisan az alábbi bontásban elemzi a panaszokat havi és éves szinten:

- panaszok tárgy szerinti megoszlása
- panaszok beérkezési csatorna alapján
- átlagos válaszadási idő a panasz tárgya szerint
- átlagos válaszadási idő a panasz jogossága szerint