

# Panaszkezelés

## 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 egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató eljárását 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 vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára a Ht., a Korm. rend., vagy a Föv. Kgy. rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasz az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.

## A panasz bejelentése

A hulladékkezelési közszolgáltatással kapcsolatos panaszát bejelentheti

- - személyesen ügyfélszolgálatunkon a 8600 Siófok, Papföldi u. 3. szám alatti címen hétfő, szerda: 8.00 – 15.00, kedd, csütörtök: 8.00 – 12.00, péntek: 8.00 – 20.00 közötti időszakokban
- - írásban a 8600 Siófok, Papföldi u. 3. szám alatti postacímen illetve e-mailen a [siokom@siokom.hu](mailto:siokom@siokom.hu) címen
- - telefonon a 84/503-200 telefonszámon a személyes ügyfélszolgálati időszak alatt

A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében az 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) előírásai alapján az alábbiak szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közszolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

## Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt az Ügyfélszolgálaton tehetnek az Ügyfelek a megadott ügyfélfogadási időben. Az Ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Közszolgáltató Ügyfélszolgálatára személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az Ügyfél számára. Az Ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az Ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, Közszolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél (fogyasztó) aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati

példányát Közzolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzolgáltató.

### **Telefonon tett panaszbejelentés**

A Közzolgáltató a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Ügyfélfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. Az Ügyfélszolgálatba beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Közzolgáltató hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt a Közzolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, a fogyasztóvédelmi törvény 17/B §-a alapján minőségbiztosítási okokból, illetve a telefonon tett jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságának érdekében, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Közzolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Ha a hangfelvétel tartalmazza az Ügyfél (fogyasztó) nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, módját, az Ügyfél (fogyasztó) panaszának részletes leírását, a Közzolgáltató ügyfélszolgálati munkatársának válaszát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik -, a panaszról a jegyzőkönyv felvétele az Ügyfél (fogyasztó) beleegyezésével mellőzhető. Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményei megegyeznek a személyesen tett panasznál leírtakkal, kivéve, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

### **Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés**

A Közzolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közzolgáltató hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkezése számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közzolgáltató. A Fgytv. előírásai szerint a Közzolgáltató Ügyfélszolgálati minden esetben köteles a Közzolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Közzolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfélszolgálat az Ügyfelet (fogyasztót) írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a Közzolgáltató tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

### **Jogorvoslat, békéltető testület**

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független szervezet, amely feladata a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogviták) bírósági eljárás kivüli rendezése, azaz e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala 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. (Fgytv. 18. §) Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Közzolgáltató nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények

bírósági úton való érvényesíthetőségét. A Ht. 83. §-a alapján -az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. Az Ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Közszolgáltató felé megtette. A panasz elutasítása esetén Közszolgáltató a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet (fogyasztót) arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

Amennyiben úgy érzi, hogy panaszát, reklamációját társaságunk nem rendezte kielégítően, a következő fogyasztóvédelmi szerveknél kérheti panaszának orvoslását:

- lakóhelye szerint illetékes megyei Békéltető Testület, illetve kérésére a szolgáltató székhelye szerint illetékes Somogy Megyei Békéltető Testület (7400 Kaposvár, Anna u. 6., tel.: 82/501-000, email: skik@skik.hu, honlap: [www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet](http://www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet))

- Somogy Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya (7400 Kaposvár, Csokonai u. 3., tel.: 82/510-868, email: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu), honlap: [www.somogy.gov.hu](http://www.somogy.gov.hu))

Tájékoztatjuk, hogy társaságunk a fogyasztói jogvita rendezése érdekében nem kívánja igénybe venni a békéltető testület eljárását.