

Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.
3300 Eger, Homok u. 26.

1/SZ/2024

Panaszkezelési Szabályzat

2024.01.01.-Hatályos

Nagy Mihály Tamás
ügyvezető igazgató

NIGU-C-2/2024

A szabályzat célja: a Társaság által nyújtott koncessziós körbe tartozó hulladékgazdálkodási szolgáltatások tekintetében az Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft., mint területi szolgáltató, az ügyfélszolgálatára és panaszkezelésére vonatkozó szabályokat, eljárások rögzítése.

Jelen szabályzat 2024. január 01. napjától hatályos, egyben a 2023.július 01. naptól érvényben lévő hatályát veszti.

Tartalom

1. Értelmező rendelkezések.....	2
2. Az ügyfélszolgálat feladata.....	3
3. Személyes panaszbejelentés.....	4
4. Telefonos panaszbejelentés.....	5
5. Írásbeli panaszbejelentés.....	5
6. Panaszügyek rendezése	6
7. Jogorvoslati lehetőségek	6
8. A közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok	7
1. sz. melléklet Jegyzőkönyv minta.....	8

1. Értelmező rendelkezések

A jelen Panaszkezelési Szabályzat vonatkozásában az alábbi definíciók az alábbi jelentéssel bírnak:

Gazdálkodó Szervezet: a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

fogyasztó: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

Koncessziós Társaság: MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: 01-10-142036; adószám: 32082230-2-43; székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.; honlap: <https://www.mohu.hu>);

panasz: a Fogyasztó részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;

Társaság (Kft.): az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes koncesszori alvállalkozó.

2. Az ügyfélszolgálat feladata

A fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítása. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, valamint elektronikus levelezési (e-mail) formában történhet, az alábbi időpontokban és elérhetőségeken.

Személyes panaszügyintézés helye:

Ügyfélszolgálati iroda: 3300 Eger, Homok u. 26.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő- Szerda: 7:00 - 15:00

Csütörtök: 7:00 - 19:00

Péntek: Szünnap

Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.
3300 Eger, Homok u. 26.

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: 06-36/513-200

Nyitva tartás:

Hétfő- Szerda: 7:00 - 15:00

Csütörtök: 7:00 - 19:00

Péntek: 7:00 – 14:00

Írásbeli panasztétel:

személyesen ügyfélszolgálati irodában (3300 Eger, Homok u. 26.)

postai úton – levélcím: 3300 Eger, Homok u. 26.

elektronikus levélben – e-mail: ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu

A panaszok érdemi vizsgálatának előfeltétele, hogy a panasz az előző pontban megadott elérhetőségek valamelyikén kerüljön benyújtásra.

3. Személyes panaszbejelentés

Személyes panaszt az ügyfélszolgálaton tehetnek az ügyfelek, ügyfélfogadási időben.

Az ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézési időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Kft. ügyfélszolgálati személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít a fogyasztó számára.

Az ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására.

Amennyiben a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (4) pontja értelmében tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját,
- a panasz részletes leírását,
- a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Kft. nyilatkozatát a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy, és a fogyasztó aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

A jegyzőkönyv másolati példányát (1. sz. melléklet) az ügyfélszolgálat munkatársa a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Kft.

4. Telefonos panaszbejelentés

A Kft. a Fgytv. előírásainak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Ügyfélfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek a fogyasztó teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat munkatársa és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt a Kft. hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt a Kft. egyedi azonosító számmal látja el, majd 5 évig megőrzi, a Fgy.tv. 17/B. § alapján minőségbiztosítási okokból, illetve a telefonon tett jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságának érdekében, és a fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A Kft. a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségről, továbbá az egyedi azonosító számról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A hangfelvétel tartalmazza:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a fogyasztó panaszának részletes leírását,
- az ügyfélszolgálati munkatárs választát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik, a panaszról jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

Amennyiben a fogyasztó nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül a fogyasztó panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Kft., a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire a Fgytv. 17/A. § (5) pontban foglaltak az irányadók azzal, hogy a fogyasztó aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

5. Írásbeli panaszbejelentés

A Kft-hez írásban forduló ügyfelek panaszának kezelésénél a panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít az alábbiak figyelembevételével:

Munkanapokon 15.00 óráig érkezett postai levél, e-mail, az adott napon történik. A 15.00 óra után érkezett e-mail, érkeztetése a következő munkanapon történik.

Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de a panasznak nem minősülő fogyasztói megkereséseket is 15 napon belül válaszol meg a Kft.

Az írásban tett panasznak, illetve bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz vagy bejelentés részletes leírását,
- a panasszal érintett teljesítési hely pontos címét

Az ügyintézés pontosságának érdekében a bejelentés tartalmazza a fogyasztó elérhetőségeit is (telefonszám, e-mail cím).

6. Panaszügyek rendezése

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Társaság a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az eljárási jogosultságát igazolni képtelen személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzheti.

7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Társaság az előírt határidőn belül nem válaszol, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivaltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását.

Erről a Társaság a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.

A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény tartalmazza.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a fogyasztó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi, iparkamara és agrárkamara együttesen működtet. A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.

A Békéltető Testületek címe:

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

A panasz eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a

határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

8. A közszolgáltatási résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok

A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybevétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.

Társaságunk a közszolgáltatási résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési Szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.

Személyesen az ügyfélszolgálati irodában a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra, panaszok benyújtására.

A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:

- annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
- ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül küldi meg, kivéve, ha a panaszban foglaltaknak ezt megelőzően eleget tesz. A jelen pont szerinti ügyintézési határidő egy alkalommal, további 30 nappal meghosszabbítható.

Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Társaság az előírt határidőn belül nem válaszol, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől kérheti sérelmének orvoslását.

1. sz. melléklet Jegyzőkönyv minta



Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. 3300-Eger, Homok u. 26.
T: 06-36-513-200, E: ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu
Adószám: 24737038-2-10, Cégjegyzékszám: 10-09-034283
Honlap: www.egrihulladek.hu

Iktatószám:

Ügyintéző:

JEGYZŐKÖNYV

Tárgy:

Hely, időpont, dátum:.....

Bejelentő neve:

Bejelentő szolgáltatási hely címe:.....

Bejelentő lakcíme:.....

E-mail:

Telefonszám:

Leírás:

.....

.....

.....

.....

.....

Bemutatott dokumentumok:

.....

Intézkedés:

.....

.....

.....

Hely, időpont, dátum:.....

.....

Bejelentő aláírása

Ügyintéző aláírása

