
HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

TERÜLETI ÁSZF

6. MELLÉKLET

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név: Szelektív Hulladékhasznosító és Környezetvédelmi Nonprofit Kft.
Cégjegyzékszám: 10-09-036776
Adószám: 11884226-2-10
Székhely: 3000, Hatvan, 054/14. Hrsz.
Honlap: <https://szelektivkft.hu/>

A Területi szolgáltató adatai:

Név: VGÜ Salgótarjáni Hulladékgazdálkodási és Városüzemeltetési Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám: 12-09-001807
Adószám: 11201858-2-12
Székhely: 3100 Salgótarján, Kertész u. 2.
Honlap: <https://www.vgu.hu/>

Név: Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám: 10-09-034283
Adószám: 24737038-2-10
Székhely: 3300 Eger, Homok utca 26
Honlap: <https://www.egrihulladek.hu/ugyfelszolgalat>

Név: REGIO-KOM Térségi Kommunális Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám: 16-09-006070
Adószám: 12495135-2-16
Székhely: 5141 Jásztelek, külterület 090/2. hrsz
Honlap: <http://regiokomkft.hu/>

Név: PEVIK Közülemi és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám: 10-09-022367
Adószám: 11172594-2-10
Székhely: 3250 Pétervására, Tisztisor u. 29.
Honlap: <https://www.pevik.hu/?p=67>

Név: Jászberényi Vagyonkezelő és Városüzemeltető Nonprofit Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
Cégjegyzékszám: 16-10-001579
Adószám: 11267827-2-16
Székhely: 5100 Jászberény, Margit-sziget 1.
Honlap: <https://www.vvzrt.hu/>

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.

A jelen szabályzat (a továbbiakban: „**Panaszkezelési Szabályzat**”) a Területi Szolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység tekintetében az ügyfélszolgálatra és panaszkezelésre vonatkozó szabályokat tartalmazza azzal, hogy a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre (meghatározását lásd az 1.1.1 pontban) kizárólag a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.

1. Értelmező rendelkezések

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

1.1.1. **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;

1.1.2. **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 fentiekben 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 fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is

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

1.1.4. **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;

1.1.5. **Területi Szolgáltató:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes koncesszori alvállalkozó.

1.2. A Koncessziós Társaság tevékenységének végrehajtásához, így az ügyfélszolgálat üzemeltetéséhez és a panaszok kezeléséhez alvállalkozókat alkalmazhat, és vesz igénybe, beleértve különösen a Területi Szolgáltatókat és más koncesszori alvállalkozókat. Ennek megfelelően ahol a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Koncessziós Társaságra utal, az alatt érteni kell a Koncessziós Társaság által bevont alvállalkozókat is.

2. Az ügyfélszolgálat feladata

2.1. A fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására a Koncessziós Társaság ügyfélszolgálatot biztosít. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, valamint elektronikus levelezési (e-mail) formában történhet. A kapcsolattartás módjáról részletes tájékoztatót talál az 1. számú Mellékletben. [Fgytv. 17/A. § (1) d)]

2.2. A kapcsolattartás lehetséges módjait és az ügyfélkapcsolati elérhetőségeket az 1. számú Melléklet tartalmazza.

2.3. A panaszok érdemi vizsgálatának előfeltétele, hogy a panasz az 1. számú Mellékletben megadott elérhetőségek valamelyikén, illetve a Koncessziós Társaság felé cégkapun/hivatali kapun kerüljön benyújtásra. Egyes Területi Szolgáltatóknál online felületen is lehetőség van panasz benyújtására, amiről a Területi Szolgáltató honlapján ad tájékoztatást.

3. Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati pontok állnak rendelkezésre. Az egyes ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati pontok elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/A § (1) e)]

4. Telefonos Ügyfélszolgálatok

4.1. Telefonon érdemben kizárólag a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.

4.2. Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

4.3. A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával

kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

- 4.4. A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.
- 4.5. A telefonos ügyfélszolgálat elérését a Koncessziós Társaság az ország egész területén helyi tarifával hívható számon biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: Telefon: [*] normál (nem emelt díjas) vezetékes szám, mely külföldről is elérhető. [Fgytv. 17/B. § (8)]
- 4.6. Hibabejelentés: a telefonos ügyfélszolgálatnál az ÁSZF **2. melléklete** szerinti telefonszámokon. [Fgytv. 17/A § (1) e)]
- 4.7. A telefonos ügyfélszolgálatot, bármely fogyasztó megkeresheti.
- 4.8. Telefonos ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Koncessziós Társaság biztosítja a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését. [Fgytv. 17/B § (3)]

5. Személyes ügyfélszolgálatok

A Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodákat és ügyfélszolgálati pontokat működtet az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, az ügyfélszolgálati irodákban telefonos és elektronikus eléréssel. A Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati és ügyfélszolgálati pontjainak elérhetőségét és nyitvatartását az **ÁSZF 2. sz. Melléklet** tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

6. Az ügyintézés feltételei

- 6.1. Az adatkezelési tevékenységeket érintő ügytípusok esetében az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása.
- 6.2. A fogyasztó személyazonosságát és eljárási jogosultságát az alábbiak szerint igazolja:
 - (a) személyazonosságát
 - személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
 - írásos ügyintézés esetén, a Területi Szolgáltató által rendszeresített vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
 - telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
 - (b) eljárási jogosultságát
 - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása,

- ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával.

6.3. Amennyiben a fogyasztó helyett képviselője jár el, úgy az ügyintézéshez írásbeli meghatalmazás szükséges.

7. Az ügyfélszolgálat működési rendje, szolgáltatásai

Az ügyfélszolgálati irodák címét és nyitvatartási időtartamait az **ÁSZF 2. számú Melléklete** tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

8. Írásbeli panasz kezelése ügyfélszolgálati irodán

- 8.1. A panaszt a fogyasztónak egy példányban és a Területi Szolgáltató ÁSZF-jében megnevezett dokumentumokkal együtt kell benyújtania a Területi Szolgáltató részére. A benyújtott példányt a Területi Szolgáltató az átvételkor lemásolja és a másolati példányt az átvétel napjának rögzítésével és hivatalos aláírásával ellátva átadja a fogyasztónak. Az átvétel dátumának rögzítése és a hivatalos aláírás együttesen jelenti a panasz igazolt átvételét.
- 8.2. Írásbeli panasz benyújtása esetén az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása a fenti „*ügyintézés feltételei*” pontban meghatározottak szerint.

9. A szóbeli panaszok rögzítése

- 9.1. A szóbeli panaszt a Területi Szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnal megoldásra kerül, melyet a fogyasztó elfogad, akkor arról jegyzőkönyv nem kerül felvételre.
- 9.2. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panasz tartalmát és tényét a Területi Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, azt iktatja és továbbítja a panasz elbírálására illetékes személyhez. A panasz felvételéről személyesen közölt panasz alkalmával igazolást és a jegyzőkönyv másolati példányát átadja a fogyasztónak. [Fgytv. 17/A. § (3)]
- 9.3. A Területi Szolgáltató az arra kijelölt ügyfélszolgálati irodájánál a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Területi Szolgáltató az egyedi ügyszámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a fogyasztóval. [Fgytv. 17/A. (4)]
- 9.4. Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén a Területi Szolgáltató írásban rögzíti a panasz tartalmát és tényét, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít. [Fgytv. 17/B. § (2) d)]
- 9.5. A Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodái által ellátott feladatok
- (a) általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről;
 - (b) fogyasztó igények kielégítésével kapcsolatos feladatok;

- (c) szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, szerződéskötés, -módosítás, felmondás);
 - (d) szóbeli és írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt fogadása;
 - (e) fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogorvoslati tájékoztatás;
 - (f) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázásával kapcsolat tájékoztatás és ügyintézés.
- 9.6. A Területi Szolgáltató biztosítja, hogy a fogyasztók telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodai ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak. A Területi Szolgáltató a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül időpontot biztosít a fogyasztó számára. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (2) c)]
- 9.7. Írásbeli kapcsolattartás esetén a Területi Szolgáltató a kiküldött leveleken feltünteti az ügyintéző nevét, és egy telefonszámot, ahol a fogyasztó felvilágosítást kaphat.

10. Panaszügyek rendezése

- 10.1. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Területi Szolgáltató 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 Területi Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
- 10.2. 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 Területi Szolgáltató a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. [Fgytv. 17/B. § (5)-(6)]
- 10.3. 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 Területi Szolgáltató mellőzheti.

11. Panaszügyek kezelése

- 11.1. A Területi Szolgáltató – annak érdekében, hogy a fogyasztó által előterjesztett panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.
- 11.2. A Területi Szolgáltató az írásban benyújtott panaszokat igazolás ellenében veszi át. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Területi Szolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja, míg telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Területi Szolgáltató három évig megőrzi. [Fgytv. 17/A. § (3), (7)]

12. Jogorvoslati lehetőségek

- 12.1. Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Területi Szolgáltató az előírt határidőn belül nem ad választ, 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 kormányhivataltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását. [Fgytv. 17/A. § (8)]
- 12.2. Erről a Területi Szolgáltató a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.
- 12.3. 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.
- 12.4. 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. [Fgytv. 18. § (2)] A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.
- 12.5. A Békéltető Testületek címét, elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza.
- 12.6. 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. [Fgytv. 46. § (3)]

13. Nyilvántartás

Minden, az Területi Szolgáltatóhoz beérkezett panasz, illetve bejelentés nyilvántartásba vételre kerül. A megkeresések, javaslatok és panaszok bármelyik ügyfélszolgálati helyen bejelenthetők, annak intézését az Területi Szolgáltató felügyeli, vagy végzi.

14. A kézbesítés szabályai

- 14.1. A Területi Szolgáltató a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a közszolgáltatást megalapozó szerződésben. Ennek hiányában a Területi Szolgáltató az általa a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.
- 14.2. A Területi Szolgáltató által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla)
 - (a) a postára adást követő ötödik munkanapon,
 - (b) futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon, kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.

- 14.3. A Területi Szolgáltató – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg. A szolgáltatás felfüggesztése előtti értesítést, a szerződés felmondást az MOHU köteles tértivevényes levélben vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazoló módon levélben megküldeni.
- 14.4. A postai vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.
- 14.5. Ha a nem lakossági fogyasztónak küldött értesítés a Területi Szolgáltatóhoz „nem kereste” „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- 14.6. Amennyiben a fogyasztó értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a Területi Szolgáltató a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levélkezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.

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

- 15.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.
- 15.2. A Területi Szolgáltató a közszolgáltatási résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési Szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.
- 15.3. Személyesen ügyfélszolgálati irodában vagy ponton a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra panaszok benyújtására.
- 15.4. A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:
- 15.4.1. annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
- 15.4.2. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

- 15.5. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 10.1 és 10.2 pontban foglalt határidők nem alkalmazandók. A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Területi Szolgáltató 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.
- 15.6. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 11.2 pont nem alkalmazandó.
- 15.7. Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Területi Szolgáltató az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testületől kérheti sérelmének orvoslását.

1. sz. melléklet Ügyfélszolgálati egységek

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Szelektív Hulladékhasznosító és Környezetvédelmi Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság	3000 Hatvan Hrsz 054/14	0637/340-402	hétfőtől – szerdáig: 09:00 -14:30 csütörtökön: 08:00 – 20:00 (ezen a napon a turai és a hevesi ügyfélszolgálat területéhez tartozó ügyfelek részére is van lehetőség ügyintézésre)	• hulladékdíj-befizetések • zsák értékesítés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben • szerződés kötés, módosítás • hulladékdíj tartozások egyeztetése • új hulladékgyűjtő edény rendelés leadása	Hatvan, Heréd, Nagykökenyes, Lőrinci, Jászfényszaru, Boldog, Csány, Zagvaszántó, Vámosgyörk, Apc, Rózsaszentmárton, Ecséd, Csecse, Héhalom, Buják, Szűcsi, Szarvasgede, Hort, Nagyréde, Hévízgyörk, Kerekharaszt, Erdőkürt, Kálló, Egyházasdengeleg, Szirák, Bag, Palotás, Petőfibánya, Vanyarc, Bér, Kisbágyon, Erdőtarcsa, Verseg
Szelektív Hulladékhasznosító és Környezetvédelmi Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság	2194 Tura Hrsz 0272/7	0630/2319850	hétfőtől - csütörtökig 09:00 - 14:30	• hulladékdíj-befizetések • zsák értékesítés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben • szerződés kötés, módosítás • hulladékdíj tartozások egyeztetése • új hulladékgyűjtő edény rendelés leadása	Tura, Zsámbok, Galgahévíz, Vácszentlászló
Szelektív Nonprofit Kft.	3360 Heves, Károlyi Mihály utca 15.	+36 36 346 822, ugyfelszolgalatheves@szelektivkft.hu	H: 8-12 13-16, K.,Cs.: zárva, Sze.: 8-16, P.: 8-12	eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása, felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben, szerződéskötés, módosítás, hulladékdíj tartozások egyeztetése	Átány, Boconád, Erdőtelek, Erk, Heves, Hevesvezekény, Kömlő, Pély, Tarnabod, Tarnaórs, Tarnaszentmiklós, Tarnaszadány, Tenk, Tiszanána, Zaránk
Jászberényi V.V. Nonprofit Zrt.	5100 Jászberény, Margit sziget 1.	tel: +36 57 411 651 tel: +36 57 411 618 tel: +36 20 494 6350 e-mail: vvzrt@vvzrt.hu e-mail: panasz@vvzrt.hu	hétfő: 07:00 – 19:00 kedd: 07:30 – 12:00 szerda: 11:00 – 15:00 csütörtök: 07:30 – 12:00 péntek: szünnap	• hulladékdíj-befizetések • zsák értékesítés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben • szerződés kötés, módosítás • hulladékdíj tartozások egyeztetése • új hulladékgyűjtő edény rendelés leadása	Alattyan Jánoshida Jászfelsőszentgyörgy Jászboldogháza Jászfákóhalma Jásztelek Jászberény-Portelek

VGÜ Nonprofit Kft.	3100 Salgótarján, Kertész út 2.	06-32-440-366/118-as mellék	Hétfő 8:00 - 12:00 Kedd 8:00 - 12:00 Szerda 7:00 - 19:00 Csütörtök 8:00 -12:00 Péntek 8:00 - 12:00	• zsák értékesítés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben • szerződéskötés, módosítás • hulladékdíj tartozások egyeztetése új hulladékgyűjtő edény rendelés leadása	Alsótold Kisbárkány Nógrádszakál Bárna Kishartyán Pásztó Bátonyterenye Kozárd Piliny Bokor Kutasó Rákócziabánya Cered Litke Rimóc Cserhátszentiván Lucfalva Ságújfalu Dorogháza Ludányhalászi Salgótarján Ecseg Magyargéc Sámsonháza Egyházasgerge Márkháza Somoskőújfalu Endrefalva Mátramindszent Sóshartyán Etes Mátranovák Szalmatercs Felsőtold Mátraszele Szécsényfelfalu Garáb Mátraszőlős Szilaspogony Ipolytarnóc Mátraterenye Szuha Karancsalja Mátraverebély Szurdokpüspöki Karancsberény Mihálygerge Varsány Karancskeszi Nagybárkány Vizslás Karancslapujtó Nagykeresztúr Zabar Karancsság Nemti Kazár Nógrádmegyer
EGRI HULLADÉKGAZDÁLKODÁS NONPROFIT KFT.	3300 EGER HOMOK UTCA 26	0636/513-200	HÉTFŐTŐL-SZERDÁIG 7:00-15:00 CSÜTÖRTÖK: 7:00-19:00 PÉNTEK: ZÁRVA	• zsák értékesítés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben • szerződéskötés, módosítás • hulladékdíj tartozások egyeztetése új hulladékgyűjtő edény rendelés leadása	Aldebrő, Andornaktálya, Demjén, Eger, Egerszalók, Egerszólát, Felsőtárkány, Kápolna, Kerecsend, Kisköre, Kompolt, Maklár, Nagytálya, Noszvaj, Novaj, Ostoros, Tarnaméra, Tófalu

PEVIK Nonprofit Kft.	3250 Pétervására, Tisztisor u. 29.	Tel: +36 36/368-445 Email: info@pevik.hu	Hétfő 8:00-15:30 Kedd 8:00-15:30 Szerda szünnap Csütörtök 7:30-19:30 Péntek 8:00-13:00	• hulladékdíj-befizetések • zsák értékesítés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben • szerződés kötés, módosítás • hulladékdíj tartozások egyeztetése új hulladékgyűjtő edény rendelés leadása	Bodony, Bükkszék, Bükkcenterzsébet, Egerbakta, Egercsehi, Erdőkővesd, Fedémes, Feldebrő, Hevesaranyos, Istenmezeje, Ivád, Kisfüzes, Mátraballa, Mátraderecske, Nagyvisnyó, Parád, Pétervására, Recsk, Sirok, Szajla, Szarvaskő, Szentdomonkos, Szilvásvárad, Szúcs, Tarnalelesz, Tarnaszentmária, Terpes, Váraszó, Verpelét
Regio-Kom Np. Kft	5141 Jásztelek, Hrsz: 090/2	06.57/540-131	H: 8-11; Sze: 8-11; Cs: 7-19;	• zsák értékesítés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben • szerződés kötés, módosítás • hulladékdíj tartozások egyeztetése	Jászágó Jászsószentgyörgy Jászapáti Jászárokszállás Jászdózsza Jászivány Jáskisér Jászládány Jászszentandrás Pusztamonostor Visznek

Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Hatóság	Cím, telefon/fax, e-mail
Szelektív Nonprofit Kft. Hatvan: Heves Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya	3300 Eger, Kossuth Lajos út 9. Tel: +36 36/515-469, Fax: +36 36/510-040, Email: fogyved@heves.gov.hu , Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81.
Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya	1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., Tel: +36 1/459-7777, Fax: +36 1/459-7766, email: mekh@mekh.hu , Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 89.
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.; Ügyfélfogadási időpontok: Hétfőtől csütörtökig: 9.00 - 15.30; Péntek: 09:00-12:00 Telefon: +36-46-501-091, 501-090; E-mail: bekeltetes@bokik.hu ; Levélcím: 3501 Miskolc, Pf. 376.; Web: http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/
Jászberényi V.V. Nonprofit Zrt. JÁSZBERÉNY: Jászberény Város Jegyzője	Cím: 5100 Jászberény, Lehel vezér tér 18. tel:+36 57 505 761 , e-mail: jegyzo@jaszbereny.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály	Cím: 5000 Szolnok, 5000 Szolnok, Ady Endre út 35. tel:+36 56 523 343 , e-mail: jasz.kvtv@jasz.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Cím: 5000 Szolnok, 5000 Szolnok, Indóház u. 8. tel: +36 56 422 603, e-mail: jasz.kmmf@jasz.gov.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Békeltető Testület	Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.; Tel: 52-500-710, 52-500-745; Fax: 52-500-720; Ügyintéző: Nemes Brigitta; E-mail: Nemes.Brigitta@hbkik.hu ; bekelteto@hbkik.hu ; Ügyfélfogadási rend: Hétfő: nincs ügyfélfogadás; Keddtől csütörtökig: 09:00-12:00 /13:00-15:00; Péntek: nincs ügyfélfogadás
VGÜ Nonprofit Kft.: Nógrád Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya	3100 Salgótarján, Karancs út 54. (32) 511-116
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békeltető Testület	Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.; Ügyfélfogadási időpontok: Hétfőtől csütörtökig: 9.00 - 15.30; Péntek: 09:00-12:00 Telefon: +36-46-501-091, 501-090; E-mail: bekeltetes@bokik.hu ; Levélcím: 3501 Miskolc, Pf. 376.; Web: http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/
EGRI HULLADÉKGAZDÁLKODÁS NONPROFIT KFT.: Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya	3300 Eger, Kossuth Lajos út 9. Tel: +36 36/515-469, Fax: +36 36/510-040, Email: fogyved@heves.gov.hu , Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81.
Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya	1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., Tel: +36 1/459-7777, Fax: +36 1/459-7766, email: mekh@mekh.hu , Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 89.
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békeltető Testület	Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.; Ügyfélfogadási időpontok: Hétfőtől csütörtökig: 9.00 - 15.30; Péntek: 09:00-12:00 Telefon: +36-46-501-091, 501-090; E-mail: bekeltetes@bokik.hu ; Levélcím: 3501 Miskolc, Pf. 376.; Web: http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/

PEVIK Nonprofit Kft.: Heves Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya	3300 Eger, Kossuth Lajos út 9. Tel: +36 36/515-469, Fax: +36 36/510-040, Email: fogyved@heves.gov.hu , Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81.
Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály	1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., Tel: +36 1/459-7777, Fax: +36 1/459-7766, email: mekh@mekh.hu , Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 89.
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.; Ügyfélfogadási időpontok: Hétfőtől csütörtökig: 9.00 - 15.30; Péntek: 09:00-12:00 Telefon: +36-46-501-091, 501-090; E-mail: bekeltetes@bokik.hu ; Levélcím: 3501 Miskolc, Pf. 376.; Web: http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/
Regio-Kom Np. Kft.: Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8. Telefonszám: (56) 422-603 E-mail: jasz.kmmf@jasz.gov.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.; Tel: 52-500-710, 52-500-745; Fax: 52-500-720; Ügyintéző: Nemes Brigitta; E-mail: Nemes.Brigitta@hbkik.hu ; bekelteto@hbkik.hu ; Ügyfélfogadási rend: Hétfő: nincs ügyfélfogadás; Keddtől csütörtökig: 09:00-12:00 /13:00-15:00; Péntek: nincs ügyfélfogadás

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	6. sz. melléklet

A területhez tartozó szolgáltatók web oldalán elérhetők

Szelektív Hulladékhasznosító és Környezetvédelmi Nonprofit Kft.:

<https://szelektivkft.hu/index.php>

VGÜ Salgótarjáni Hulladékgazdálkodási és Városüzemeltetési Nonprofit Korlátolt

<https://www.vgu.hu/>

Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

<https://www.egrihulladek.hu/>

PEVIK Közülemi és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

<https://www.pevik.hu/?cat=6>

Jászberényi Vagyonkezelő és Városüzemeltető Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

<http://www.vvzrt.hu/hulladek-gazdalkodas/>

REGIO-KOM Térségi Kommunális Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

<http://regiokomkft.hu/1152-2/>