

A VGÜ Nonprofit Kft.

panaszügyintézésének menete

Panasz: Olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. (2013. évi CLXV tv. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről. 1. § (2).

Közszolgáltatással kapcsolatos panasz (továbbiakban: panasz):

A Közszolgáltató/Alvállalkozó tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató/Alvállalkozó eljárást 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/Alvállalkozótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást, vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az Ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató/Alvállalkozó számára.

Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közszolgáltató/Alvállalkozó azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató/Alvállalkozó számára a Ht., a Kormányrendelet, vagy önkormányzati rendelele előírja, így attól eltérni nem áll módjában.

A panasz bejelentése:

- személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon)
- írásban (postai levél, email, vagy fax)

A Közszolgáltató/Alvállalkozó a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fogyasztóvédelmi törvény 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/Alvállalkozó iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkezetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz/Alvállalkozóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közszolgáltató/Alvállalkozó 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 5 munkanapon belül a Közszolgáltató/Alvállalkozó 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 egyedi azonosítószámot, az Ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét, és módját, a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonylatok jegyzékét, Közszolgáltató/Alvállalkozó 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 Közszolgáltató/Alvállalkozó a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közszolgáltató/Alvállalkozó.

Telefonon tett panaszbejelentés

Társaságunk a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Felfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az Ügyfélszolgálatához beérkező telefonvonalon (06-32/440-366/1. mellék) tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt az ügyintéző egyedi azonosítószámmal látja el, melyet Társaságunk 5 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 rendelkezésére bocsátja. A Közszolgáltató/Alvállalkozó a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

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 Közszolgáltató/Alvállalkozó, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire az 1997. évi CLV. törvény fogyasztóvédelemről 17/A.§ (5). foglaltak az irányadók azzal, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

Írásban (postai levél, fax, email) tett panaszbejelentés

A Közszolgáltatóhoz/Alvállalkozóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Társaság panaszügyintézés menetét szabályozó dokumentumok és az iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít.

A Fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint a Közszolgáltató/Alvállalkozó Ügyfélszolgálatára minden esetben köteles a Közszolgáltató/Alvállalkozó panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Közszolgáltató/Alvállalkozó 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 Közszolgáltató/Alvállalkozó tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

Jogorvoslat, békéltető testület

A békéltető testület a megyei kereskedelmi és iparkamarát (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 eljáráson kívüli 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 előzők szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Közszolgáltató/Alvállalkozó nem orvosolta azt – hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez.

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/Alvállalkozó a panaszra adott írások 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.

- **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**
címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek)
(46) 501-871 (folyamatban lévő ügyek)
e-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

<https://bekeltetes.hu/>

- **Nógrád Megyei Kormányhivatal Közlekedési,
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztálya**
címe: 3100 Salgótarján, Karancs út 54.
levélcím: 3100 Salgótarján, Pf: 308.
telefonszám: (32) 511-116
fax: (32) 511-118
e-mail cím: fogyved@nograd.gov.hu

Illetékesség szerint

- Salgótarjáni Járásbíróság

- Pásztói Járásbíróság

- Balassagyarmati Járásbíróság