

**KÖZSZOLG Pápai Köztisztasági és  
Szolgáltató Nonprofit Kft.  
8500 Pápa Árok u. 7.**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Társaságunk hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenysége ellátásával kapcsolatos eljárás ellen felmerült, megfogalmazott egyértelmű igényt panaszként kezeljük, 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. A törvényi előírások betartása és az jogszabályok változásainak folyamatos követése érdekében Társaságunk fogyasztóvédelmi referenst alkalmaz.

A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

A közszolgáltatótól történő általános tájékoztatás és állásfoglalás kérése, valamint méltányossági eljárás igénylése nem minősül panasznak.

#### **A panasz bejelentése történhet:**

- személyesen (az ügyfélszolgálaton, vagy telefonon)
- írásban (postai levél, e-mail, vagy fax).

#### **Személyesen az ügyfélszolgálaton bejelentett panasz**

A panasz bejelentése az ügyfélszolgálaton lehetséges félfogadási időben. Az ügyintézési időpont előzetes lefoglalására telefonon, elektronikus levélben és személyesen van lehetőség. Az ügyintézési időpont igénylését követő öt munkanapon belül ügyfélszolgálatunk személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít.

Az ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. Amennyiben az Ügyfél a megtett intézkedéssel, a panasz közszolgáltató általi kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyv felvételére kerül sor. Társaságunknál rendszeresített panaszfelvételi jegyzőkönyv a Panaszfelvételi Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmi elemei:

- ingatlantulajdonos neve, felhasználó azonosítója, a panasszal érintett ingatlan címe,
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- ingatlantulajdonos panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- vállalkozás nyilatkozata az ingatlantulajdonos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- jegyzőkönyvet felvevő személy és az ingatlantulajdonos aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- panasz egyedi azonosítószáma.

A jegyzőkönyv másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek átadásra kerül. Társaságunk a jegyzőkönyvben rögzített panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva 15 napon belül megküldi az Ügyfélnek arra az elérhetőségre, amelyről nyilatkozik, ennek hiányában az Ügyfélnek a Közszolgáltató által kezelt levelezési címére.

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 bejelentett panasz**

Társaságunk a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

A Fogyasztóvédelmi törvény előírásai értelmében a Társaságunkhoz beérkező valamennyi telefonos kommunikációról hangfelvétel készül.

A hangfelvételt Társaságunk egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja. Az ezzel kapcsolatos kötelezettségről Társaságunk a telefonos kommunikáció élőhangos bejelentkezésének megvalósulása előtt tájékoztatja az Ügyfelet.

Ügyfélfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az Ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. Amennyiben ez a telefonos kommunikáció alatt nem lehetséges, a telefonos ügyfélszolgálat a telefonon bejelentett panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalja, és arról az Ügyfelet írásban tájékoztatja.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmi elemei:

- az ingatlantulajdonos neve, felhasználó azonosítója, az ingatlan címe,
- panasz előterjesztésének ideje, módja, - ingatlantulajdonos panaszának részletes leírása,
- vállalkozás nyilatkozata az ingatlantulajdonos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- panasz egyedi azonosítószáma,

Társaságunk a jegyzőkönyvet, a jegyzőkönyvben rögzített panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit írásban, indokolással ellátva 15 napon belül megküldi az Ügyfélnek arra az elérhetőségre, amelyről nyilatkozik, ennek hiányában az Ügyfélnek a Közszolgáltató által kezelt levelezési címére. 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 jegyzőkönyv felvétele az Ügyfél beleegyezésével mellőzhető abban az esetben, ha a rögzítés tartalmazza az Ügyfél nevét, felhasználó azonosítóját, az ingatlan címét, az ügyintéző nevét, panaszának előterjesztését, annak idejét és módját, valamint társaságunk álláspontját és

intézkedéseit, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges és az Ügyfél a jegyzőkönyv felvételétől eláll. Az ezzel kapcsolatos kötelezettségről Társaságunk a telefonos kommunikáció élőhangos bejelentkezésének megvalósulása előtt tájékoztatja az Ügyfelet.

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

Az írásban közölt panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése, iktatása számít. Társaságunk az írásbeli panaszokat és a panasznak nem minősülő írásos Ügyfélmegkereséseket 15 napon belül megválaszolja. 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 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 Társaságunk az Ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről Társaságunk az Ügyfelet írásban értesíti.

### **Békéltető Testület**

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozik 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 (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: 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 hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos, a fenti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával az illetékes Békéltető Testülethez fordulhat, amennyiben úgy ítéli meg, hogy azt Társaságunk nem orvosolta.

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.

Területileg illetékes Békéltető Testület:

### **Veszprém Megyei Békéltető Testület:**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)

Levelezési cím: 8210 Veszprém, Pf: 220

Tel.: +36-88-814-121 (ügyfélfogadási időben), +36-88-814-111 (VKIK titkárság)

Fax: +36-88-412-150

E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Web: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

Ügyfélfogadás: Kedd 09:00-14:00, illetve egyéni megbeszélés szerint  
Kérelmek benyújtása, leadása: Hétfő-Csütörtök 08:00-13:00 között, a földszint 115-116.  
irodában

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

### **Fogyasztóvédelmi Hatóság**

A fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel  
kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a  
hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatás nyújtási  
kötelezettségre vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetése.

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, 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.

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság:

Panaszos lakóhelye szerinti Járási Hivatal:

#### **Bakonykoppány, Bakonyszücs, Pápa**

Járási Hivatal neve: Pápai Járási Hivatal

Hatósági Osztály

Hivatalvezető: Feketéné Földi Judit

Címe: 8500 Pápa, Fő utca 12.

Levelezési címe: 8501 Pápa, Fő utca 12.

Telefonszám: +36 89 795-037

Fax: +36 89 795-100

E-mail cím: [papa.hatosag@veszprem.gov.hu](mailto:papa.hatosag@veszprem.gov.hu)

Weboldal: [www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu)

#### **Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprém Megyei jogú város Járási Hivatal**

##### **Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Levelezési cím: 8210 Veszprém, PF: 1184

Telefonszám: +36 88 550 510,

E-mail: [veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu)

Web: [www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu)

Ügyfélfogadás:

Hatósági tanácsadó iroda

Szerda: 8:00 – 16:00

Péntek: 8:00 – 12:00

Rezsipont

Szerda: 8:00 – 16:00

Kedd: 8:00 – 16:00

Szerda: 8:00 – 16:00

Csütörtök: 8:00 – 16:00

Péntek: 8:00 – 12:00

Díjmegállapítással kapcsolatos panasz esetén:

**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Székhely cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 88.

Telefon: +36-1/459-7777

E-mail cím: [mekh@mekh.hu](mailto:mekh@mekh.hu)

web: [www.mekh.hu](http://www.mekh.hu)

1. számú melléklet

Iktatószám\*: .....

Telefonon rögzített panaszazonosító\*\*\*: .....

### PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Ügyfél adatok:

Ügyfélkód\*: .....

Ügyfél név\*: .....

Ügyfél lakcíme\*: .....

Ügyfél e-mail címe: .....

Ügyfél telefonszáma: .....

---

Szolgáltatási hely adatai\*:

Pontos cím: .....

Panasz részletes leírása\*: .....

.....

.....

Panasz előterjesztésének helye, módja, ideje\*: .....

.....

Csatolt dokumentumok jegyzéke\*: .....

.....

KÖZSZOLG Nonprofit Kft. álláspontja\*: .....

.....

Jegyzőkönyv felvételének helye, ideje\*: Pápa, ..... év ..... hó ..... nap

.....  
jegyzőkönyvet felvevő aláírása\*

.....  
bejelentő aláírása\*

\*-al jelölt mezők kitöltése kötelező /hiányos kitöltés esetén a nyomtatvány nem elfogadható/

\*\* -al jelölt mezők kitöltése kötelező telefonon érkezett bejelentés esetén, amennyiben jegyzőkönyv felvételéről a bejelentő nem tekint el