REGIO-KOM Térségi Kommunális Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2023. július 1. napjától

Hajdú László

ügyvezető igazgató

1. A szabályozás célja

A társaságunkhoz mint hulladékgazdálkodási közszolgáltatást végző társasághoz beérkező panaszok, bejelentések, reklamációk, számlakifogások, észrevételek és tájékoztatáskérések egységes kezelési rendjének kialakítása.

A panaszok és egyéb megkeresések intézésével kapcsolatos egységes eljárási rend rögzítése annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelem elveit szem előtt tartva, a magas színvonalú, hatékony, gyors és ügyfélbarát panaszkezelés a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás, szolgáltatás során érvényesülhessen.

2. A szabályzat hatálya

Jelen szabályzat alanyi hatálya a Társaság szervezeti egységére és alkalmazottaira, a tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok, egyéb gazdálkodó szervezetek által a társaság szolgáltatásához, szolgáltatásával összefüggő egyéb tevékenységével kapcsolatban szóban vagy írásban tett észrevételekkel (reklamáció, panasz) kapcsolatos eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az olyan bejelentésekre, észrevételekre, kérdésekre, melyek a társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói – szolgáltatói kapcsolatrendszert érintik.

3. Fogalmi meghatározások

- panasz: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény hatálya alá tartozó, a társaságunk hulladékgazdálkodási tevékenységére vonatkozó, szolgáltatói magatartására, tevékenységére, mulasztására irányuló, szóban vagy írásban tett kifogás, észrevétel

- egyéb megkeresés: olyan panasznak nem minősülő, a közszolgáltatási feladatok ellátásával kapcsolatos bejelentés, amely megjegyzést, észrevételt vagy tényközlést tartalmaz, ideértve a tájékoztatás-, állásfoglalás-, vagy véleménykérést

- fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön jogszabály szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, vállalkozás, illetve aki társaságunk mint közszolgáltatási feladatokat ellátó gazdasági társaság szolgáltatásait igénybe veszi

- ügyfél: a Ht. 2.§ (1) bekezdés 34. pont szerinti természetes személy ingatlanhasználó, azaz az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe veszi, vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje

- szolgáltató: a fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás

- gazdálkodó szervezet: a Ht. 2.§ (1) bekezdés 15. pontja értelmében 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, 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, az egyéni vállalkozó

- szolgáltatás: ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényeinek kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában

- közszolgáltatás: a szolgáltató által nyújtott, a szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás

- panaszkezelés: a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásainak megfelelő, a panasz fogadásával, kivizsgálásával, intézésével és megválaszolásával kapcsolatos folyamatok összessége, ideértve a hatósági, bírósági, illetve békéltető testületi eljárások során a panasszal összefüggésben tett intézkedéseket

4. A panasz bejelentése, rögzítése

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

4.1. Szóbeli panasz: személyesen vagy telefonon megtehető az adott ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben

5130 Jászapáti, Gyöngyvirág út 11. sz. alatti Ügyfélkapcsolati helyhez tartozó települések:

- Jászapáti, Jászágó, Jászalsószentgyörgy, Jászdózsa, Jászivány, Jászszentandrás, Pusztamonostor, Visznek

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8:00 – 11:00 óráig,

Kedd: 13:00 – 15:00 óráig,

Szerda: 8:00 – 11:00 óráig

Csütörtök: 13:00 – 15:00 óráig,

Péntek: 8:00 – 11:00 óráig

Telefon: 06-57/540-351

e-mail: varosuzemelteto@gmail.com

Regio-Kom Nonprofit Kft. (telephely: 5141 Jásztelek, Hrsz: 090/2) ügyfélszolgálati helyhez tartozó település:

- Jászárokszállás, Jászapáti, Jászágó, Jászalsószentgyörgy, Jászdózsa, Jászivány, Jászszentandrás, Pusztamonostor, Visznek , Jászkisér, Jászladány

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8:00 – 11:00 óráig

Kedd: 09:00 – 15:00 óráig

Szerda: 8:00 – 11:00 óráig

Csütörtök: 7:00 – 19:00 óráig

Péntek: nincs ügyfélfogadás

Telefon: 06-57/540-131

e-mail: ugyfelszolg@regiokomkft.hu

Levelezési cím: 5131 Jászapáti, Postafiók 60

Jászkiséri Ügyfélkapcsolati hely: 5137 Jászkisér, Fő út 7. ügyfélszolgálati helyhez tartozó település:

- Jászkisér

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8:00 – 12 óráig

Kedd: nincs ügyfélfogadás

Szerda: 13:00 – 17:00 óráig

Csütörtök: nincs ügyfélfogadás

Péntek: 8:00 – 12:00 óráig

Telefon: 06-57/656-098

e-mail: kiserszolg.nonprofit@gmail.com

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó (ebben az esetben ügyfélnek minősül a társasház és a lakásszövetkezet is) a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak. A személyes ügyintézés, illetve a szóbeli panasz az ügyfélszolgálati irodánkban biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a fogyasztó neve
- a fogyasztó címe, illetve ha szükséges, a levelezési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az ügyfél panaszának részletes leírása
- a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- a szolgáltató álláspontjának leírása
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje

Amennyiben a szóbeli panaszt telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési eszköz felhasználásával közölték, szintén szükséges jegyzőkönyvet felvenni a panaszról és a szolgáltató álláspontjáról, az ügyfélnek 15 napon belül ezt a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldeni. Tehát az ügyfélszolgálat a panasz elutasítása vagy az azonnali intézkedés hiányában az írásbeli panaszra vonatkozó előírások szerint köteles eljárni.

4.2. Írásbeli panasz:

- személyesen beadva az ügyfélszolgálatra
- postai úton
- elektronikus levélben

Írásbeli panasz esetén a társaság postai címe: Regio-Kom Nonprofit Kft. 5141 Jásztelek, 090/2 hrsz.

elektronikus cím: ugyfelszolg@regiokomkft.hu

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadni.

Az írásbeli panasz abban az esetben érvényes, ha az ügyfél aláírásával ellátta.

Amennyiben írásbeli panaszt az ügyfél nevében képviselő vagy meghatalmazott nyújtották be, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú előtt, saját kezűleg aláírt – eredeti meghatalmazást.

A panasz beérkezését követően első lépésként iktatásra kerül, egyedi azonosítószámot kap.

Társaságunk az írásban benyújtott panaszt érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az ügyfél részére. A panaszkezelés során társaságunk biztosítja, hogy a panaszt a mindenkor hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt, a hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolja, valamennyi felvetett problémára reagál, és úgy küldi meg a döntést az ügyfél részére.

Amennyiben a panasz elutasításra kerül, kötelező a választ megindokolni, illetve tájékoztatást nyújtani arról, hogy az ügyfél panaszával – annak jellege szerint mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület levelezési címét. Ezen túlmenően a tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

4.3. A gazdálkodó szervezetek és egyéb jogi személyek által benyújtott panaszok és az egyéb megkeresések kezelésének szabályai

A gazdálkodó szervezetek és egyéb jogi személyek által benyújtott panaszok és az egyéb megkeresések kezelése során az ügyfélszolgálat az írásbeli és szóbeli panaszok kezelésére vonatkozó előírások szerint köteles eljárni azzal a különbséggel, hogy ezen megkeresésekre nem vonatkoznak a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott válaszadási határidők és tájékoztatási előírások.

A gazdálkodó szervezetek és egyéb jogi személyek által benyújtott panaszok és az egyéb megkeresések kezelése során azonban törekedni kell arra, hogy a bejelentő lehetőség szerint 30 napon belül pontos, világos és teljeskörű tájékoztatást kapjon. A panasz elutasításának okát a szolgáltató ügyfélszolgálata köteles megindokolni.

5. Ügytípusok

A Társaságunk mint közszolgáltatási feladatokat ellátó szolgáltató ügyfélszolgálata által kezelt ügytípusok:

- hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere
- adatváltozások
- díjkedvezmény érvényesítése
- társasház szétválása egyéni fizetőhelyekre/társasházi előfizetésből kiválás egyéni fizetőhelyre
- kártérítés/ edénypótlás
- eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások
- tartálymosás megrendelése
- sérült edénycsere
- edényjavítás megrendelése
- edénymozgatás
- edényszám -csökkentés és –növelés
- edényürítés gyakoriságának változtatása
- lakossági eseti lomtalanítás
- elhagyott hulladék eseti elszállítása
- határozott idejű közterületi rendezvények zsákos hulladék elszállításának biztosítása
- fizetési mód változtatása /csekk, CSBM, készpénzfizetési átutalás/

6. Együttműködés a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálatával

Amennyiben a közszolgáltató feladatkörébe tartozó panasz és megkeresés a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálatához érkezik be, azt a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálata 15 napon belül továbbítja az illetékes közszolgáltató ügyfélszolgálatára (amely az esetleges alvállalkozójának továbbítja).

Az ügyfélszolgálatok a panaszok és az egyéb megkeresések intézése során szorosan együttműködnek, amely során kötelesek megadni minden olyan információt, adatot, amely a panasz és az egyéb megkeresés gyors és hatékony elintézése érdekében szükséges.

Amennyiben a panasz vagy az egyéb megkeresés összetettsége indokolja, úgy az ügyfélszolgálatok soron kívül írásban vagy szóban egyeztetést folytatnak. A kapcsolattartás formájaként elfogadott az elektronikus üzenet, telefon és egyéb elektronikus hírközlési eszköz használata is.

7. Együttműködés az MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt-vel fogyasztóvédelmi eljárás esetén

Amennyiben az MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt-vel szemben indult fogyasztóvédelmi eljárás, társaságunk mint közszolgáltatási feladatokat ellátó szolgáltató köteles megadni minden szükséges információt, adatot és tényt az MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére.

Az együttműködés és információkérések teljesítése során a hatóság, bíróság, a békéltető testület által meghatározott határidőket figyelembe kell venni.

8. Vonatkozó szabályok

- a fogyasztóvédelemről szóló törvény

- a hulladékról szóló törvény

- az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló törvény

- a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. szabályzatai

- érintett önkormányzatok rendeletei

1. sz. Melléklet
   Jegyzőkönyv panasz felvételéről

2. sz. Melléklet
   Békéltető Testületek listája