

*Szegedi Hulladékgazdálkodási
Nonprofit Kft.*

HU-I/2. Igazgatás / 126

HU-21-1217/1



**Hulladékgazdálkodási
Nonprofit Kft.**

**PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZAT**

Hatályos: 2021. október 01.

Szegedi Hulladékgazdálkodási
Nonprofit Kft.


Makrai László
ügyvezető igazgató

1. Szabályzat célja

Jelen szabályzat a Szegedi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a Szegedi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. (székhely: 6728 Szeged, Városgazda sor 1.) – mint Szolgáltató – a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók részére a szervezett hulladékgazdálkodáshoz, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

A Szolgáltató elérhetőségei:

Székhely: 6728 Szeged, Városgazda sor 1.

Telefon: 06 (62) 777-177

Telefax: 06 (62) 777-178

honlap: www.szegedihulladek.hu

E-mail: hulladek@szegedihulladek.hu; panaszbejelentenes@szegedihulladek.hu

Cégjegyzékszám: 06-09-022850

Adószám: 25595417-2-06

Képviselő: Makrai László ügyvezető igazgató

2. Alapelvek

A Szolgáltató kiemelt feladatként kezeli Ügyfelei kifogásainak gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásai és ügyfélkezelési rendje továbbfejlesztéséhez.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Szolgáltató a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Szolgáltató valamennyi szervezeti egysége és munkavállalója.

A tárgyi hatálya kiterjed a Szolgáltató által nyújtott közszolgáltatással, vagy azzal összefüggő tevékenységgel kapcsolatban szóban vagy írásban előterjesztett észrevételével (panasz) ügyintézésére.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, információ-kérésekre, melyek a Szolgáltató általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben értelmezhetőek.

4. Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások

Az alkalmazott jogszabályok jegyzéke megtalálható a Szolgáltató honlapján: <https://www.szegedihulladek.hu/rolunk/jogszabalyok> illetve a

<https://www.szegedihulladek.hu/ugyfelszolgalat/rendeletek> linkek alatt.

A Szolgáltató közszolgáltatói működését és eljárásrendjét szabályozó Szabályzatok megtalálhatóak a Szolgáltató honlapján:

<https://www.szegedihulladek.hu/ugyfelszolgalat/szabalyzatok>

5. Fogalmi meghatározások

a) fogyasztó: 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;

b) közszolgáltatás: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás;

c) szolgáltatási szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját;

d) egységár: a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár;

e) békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett;

f) fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy;

g) gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 7. § (1) bekezdés 6. pontjában meghatározott szervezet, ide nem értve azt a szervezetet, amelyet a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank felügyel.

6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Szolgáltató a székhelyén, az ügyfélszolgálati irodájában és a honlapján (www.szegedihulladek.hu) is közzéteszi.

7. Panasz bejelentése, rögzítése

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (2) bekezdés rendelkezései értelmében a **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. (Pktv. 1. § (2) bekezdés).

Nem minősül panasznak:

- az általános tájékoztatás, állásfoglalás vagy méltányossági intézkedés igénylése, továbbá a kifogásoktól mentes bejelentés (pl.: részletfizetési kérelem),
- továbbá, ha az Ügyfél a Szolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Szolgáltató számára a Ht, a Korm. rendelet vagy Önkormányzati rendelet előírja, így attól eltérni nem áll módjában
- ha az Ügyfél nem a Szolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Szolgáltatóhoz.

A panaszügyek megválaszolása, valamint a beérkező panaszok kezelése a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ide vonatkozó előírásai alapján, valamint a Szolgáltatónál működtetett MSZ EN ISO 9001:2015 szabványnak megfelelő minőségirányítási rendszer alapján történik.

A Szolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. 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 Szolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került.

A panasz érdemi elbírálása előtt vizsgálatra kerül a panaszt benyújtó jogosultsága az adatvédelmi szabályokra is figyelemmel

A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Szolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához

való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Szolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

A személyesen előterjesztett szóbeli panaszokat az ügyfélszolgálat fogadja félfogadási időben. Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét illetve megközelítését Társaságunk az előírásoknak megfelelően alakította ki.

Az ügyfélszolgálati iroda jól megközelíthető helyen, Szeged belvárosában található. Az ügyfélfogadási idő úgy lett kialakítva, hogy a hét egy munkanapján 7 és 19 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tart.

Ügyfélszolgálati iroda:

Cím: 6720 Szeged, Stefánia 6.

Tel.: 62/777-177

Fax: 62/777-178

E-mail: hulladek@szegedihulladek.hu

Nyitvatartás:

hétfő, kedd, szerda: 8.00-15.00

csütörtök: 7.00-19.00

péntek: 8.00-13.00

hétfőn és ünnepnapokon: zárva

Vidéki fogadónapok:

Csengele

Faluház (6765 Csengele, Felszabadulás utca 25.)

Időpont: hónap második szerdája 10:00-12:00

Kistelek

Klebesberg Művelődési Központ (Kistelek, Petőfi utca 7-9.)

Időpont: minden péntek 8:00-12:00

Sándorfalva

Gyógykuckó (6762 Sándorfalva, Alkotmány krt. 10/A.)

Időpont: hónap első szerdája 10:00-12:00

Szatymaz

Polgármesteri Hivatal (6763 Szatymaz, Kossuth u. 30.)

Időpont: hónap harmadik szerdája 10:00-12:00

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

- A panasz előterjeszthető személyes ügyfélszolgálatunkon, valamint telefonos ügyfélszolgálatunkon, ügyfélfogadási időben.
- A fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelően a telefonos ügyfélszolgálatunkra érkező megkereséseket a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el, a hangfelvételeket rögzíti, öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja.
- Az operatív és gyors ügyintézés érdekében a reklamációk döntő részét a Szolgáltató munkatársai azonnal, személyesen intézik. Az Ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására.
- Szóbeli panaszbejelentés esetén a panaszról – amennyiben a probléma azonnal helyben nem orvosolható, vagy a Szolgáltató álláspontját, intézkedését a panaszos nem fogadja el – a Szolgáltató munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel (1. számú melléklet). A jegyzőkönyv egy másolati példánya személyes megkeresés esetén az ügyfélnek átadásra, míg telefonon tett panaszbejelentés során a panaszra adott válaszlevélhez mellékelve megküldésre kerül.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően az ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a Társaság nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnal kivizsgálása lehetséges);
- h) a panasz egyedi azonosítószáma (a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén);
- i) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (személyesen közölt szóbeli panasz esetén);
- j) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz:

A Szolgáltató lehetőséget biztosít a panasz írásban történő előterjesztésére az alábbi elérhetőségeken:

- Postai úton: 6728 Szeged, Városgazda sor 1.
- Fax: 06-62/777-178
- E-mail: panaszbejelentes@szegedihulladek.hu

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a Szolgáltatóhoz címzett határozott igény megjelölése. A panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz.

Amennyiben a panasznak volt korábban előzménye, az ezekkel kapcsolatos információkat is célszerű szolgáltatni vagy azokra hivatkozni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, ez esetben a kérelemen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

A Szolgáltató a panasszal kapcsolatos álláspontját, és intézkedéseit indoklással ellátva 15 napon belül megküldi az Ügyfél részére. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról még a határidő letelte előtt, írásban tájékoztatjuk.

A korábbi, érdemben már megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

A Szolgáltató nagy hangsúlyt fektet arra, hogy az ügyfeleitől beérkező panaszok az előírásokon túlmenően gyorsan, hatékonyan, rugalmasan, lehetőség szerint a fogyasztói igények maximális kielégítése mellett megválaszolásra kerüljenek. Amennyiben az előbbiek ellenére az ügyfeleink mégsem lennének elégedettek a Szolgáltató álláspontjával, ügyintézésével, panaszaikra adott válaszainkkal, valamint a panasz elutasítása esetén annak jellege szerint - hatósági vagy békéltető testületi eljárást kezdeményezhetnek. Az erre vonatkozó tájékoztatást válaszelevelünk tartalmazza.

8. A panaszok elbírálásának felülvizsgálatára jogosult hatóságok

- Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testülethez {6721 Szeged, Párizsi körút 8-12. Tel: (62)554-250/118 mellék, e-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu}, illetve a
- Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály {6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Tel: (62)680-530, e-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu}.

A Békéltető Testület előtti eljárásokra vonatkozóan Társaságunk általános alávetési nyilatkozatot nem tesz, és egyezség hiányában a Békéltető Testület által hozott határozatnak nem kívánja alávetni magát. A tárgyaláson egyezség létrehozására feljogosított személy részvételét biztosítja a Társaság székhelye szerint.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata a honlap alján található:

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

9. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartók és a fogyasztóvédelmi referens

Kapcsolattartók:

Szállítással kapcsolatos panaszok: Szállítási és logisztikai részlegvezető

Edénytöréssel kapcsolatos panaszok: Logisztikai rendszerfejlesztési és üzemeltetési csoportvezető

Adatszolgáltatással (szerződéskötés, lezárás, szünetelés stb.) kapcsolatos panaszok: Ügyfélszolgálat részlegvezető

Fogyasztóvédelmi referens:

A Szolgáltató köteles – a közszolgáltatás nyújtása körében - fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

A fogyasztóvédelmi referens feladatai:

- a Szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése,
- a Szolgáltató alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése,
- kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testülettel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

Fogyasztóvédelmi referens:

Dr. Tomasovszky Csilla

telefon: 62/777-210

e-mail: tomcsi02@szkht.hu vagy hulladek@szegedihulladek.hu

A jegyzőkönyv másolatot a fogyasztónak a vállalkozás köteles átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a vállalkozás a fogyasztó részére megküldeni.

J E G Y Z Ő K Ö N Y V

a fogyasztó szóbeli panaszáról

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján

Fogyasztó neve:	Fogyasztó lakcíme:
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:	
A fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):	
A panasz egyedi azonosítószáma ¹ :	

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A fogyasztó aláírása²

¹ A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén.

² A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével.