



Észak-Alföldi  
Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.

## *PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA*

Hatályba lépés napja: 2020. október 1.

Jóváhagyta:

Éberhardt Gábor sk.

ügyvezető

## **1. A szabályozás célja:**

1.1. Az Észak-Alföldi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. hulladékgazdálkodási közszolgáltató (a továbbiakban: Közszolgáltató) ügyfélszolgálatához beérkező bejelentések, panaszok kivizsgálása, orvoslása és az önkormányzati hulladékgazdálkodási közfeladattal kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása a hulladéktól szóló 2012. évi CLXXXV. törvény) a továbbiakban: Ht.) 53. §-ában foglaltak alapján.

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

1.3. A Ht. 53. § (4) bekezdésére tekintettel az NHKV Zrt. és a közszolgáltatók közötti hatékony együttműködés alapvető elveinek és szabályainak meghatározása.

## **2. A szabályozás hatálya:**

2.1. Jelen szabályzat tárgyi hatálya a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásával, a hulladék gyűjtésével, szállításával, előkezelésével, ártalmatlanításával, a közszolgáltatói nyilvántartással, a közszolgáltatási díj beszedésével és behajtásával kapcsolatos panaszok és bejelentések kezelésére, valamint a hulladékgazdálkodási közfeladattal kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtásra terjed ki.

2.2. A szabályzat személyi hatálya a közszolgáltatás igénybevételével összefüggő bejelentések bejelentőire, valamint sz Ügyfélszolgálat munkatársaira terjed ki.

## **3. Fogalmak:**

3.1. Bejelentés: a közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos panasz vagy egyéb megkeresés.

3.2. Panasz: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) hatálya alá tartozó, a Közszolgáltatás ellátásával és a közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos és a Közszolgáltató vagy az NHKV Zrt. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására irányuló, szóban vagy írásban tett kifogás, ideértve a korábbi kifogás alapján tett vagy elmaradt intézkedéssel szemben ismételt benyújtott bejelentését.

3.3. Egyéb megkeresés: az olyan panasznak nem minősülő, a közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos bejelentés, amely megjegyzést, észrevételt vagy tényközlést tartalmaz, ideértve a tájékoztatás-, állásfoglalás-vagy véleménykérést.

3.4. Panaszkezelés: Az Fgytv. előírásainak megfelelő, a panasz fogadásával, kivizsgálásával és intézésével és megválaszolásával kapcsolatos folyamatok összessége, ideértve a hatósági, bírósági, illetve békéltető testületi eljárások során a panasszal összefüggésben tett intézkedéseket.

3.5. Ügytípusok: a jelen szabályzatban meghatározott, a Közszolgáltató illetve az NHKV Zrt., illetve a feladatkörébe tartozó, a hulladékgazdálkodási tevékenységgel kapcsolatos ügyek csoportja.

#### **4. A panaszok és egyéb megkeresések kezelésének általános szabályai:**

4.1. A Közszolgáltatóhoz panasszal és egyéb megkereséssel bármely ügyfél, gazdálkodó szervezet vagy egyéb jogi személy fordulhat. Panasz vagy Egyéb megkeresés írásban (postai úton és e-mail-ben) és szóban (személyesen vagy telefonos) nyújtható be. A bejelentőt panaszja miatt semmilyen hátrány nem érheti.

4.2. Az Ügyfélszolgálat kötelesek a panaszt megvizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni.

4.3. A panasz elutasítása esetén az Ügyfélszolgálatok köteles tájékoztatni a bejelentőt a jogorvoslati lehetőségekről, illetve az elutasítás indokáról. A panasz intézése során az bejelentő érdekeit szem előtt tartva, a gyors, hatékony és ügyfélbarát panaszkezelésre kell törekedni.

#### **5. Az írásbeli panaszok kezelése:**

5.1. A Közszolgáltató az ügyfél írásbeli panaszát a beérkezését követően a – az Fgytv. 17/B. § (5) bekezdése alapján – 15 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Írásbeli panasznak minősül a levélben, postai úton, táviratban, telefaxon, elektronikus levélben, vagy formanyomtatványon megküldött kifogás.

5.2. Amennyiben a panasz elutasításra kerül, úgy kötelező azt a válaszban megindokolni, illetve tájékoztatást kell 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 Közszolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

#### **6. A szóbeli panaszok kezelése:**

6.1. Az ügyfél szóbeli panaszát az Ügyfélszolgálatnak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell.

6.2. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy az Ügyfélszolgálat a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz föl. A jegyzőkönyv másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadja, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - legkésőbb a 4.b. pontban rögzített határidőn belül - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

6.3. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Ügyfélszolgálat köteles egyedi azonosítószámmal is ellátni. Az Ügyfélszolgálat a panasz elutasítása vagy az azonnali intézés hiányában az írásbeli panaszra vonatkozó előírások szerint köteles eljárni.

## **7. Ügytípusok:**

### 7.1. A Közszolgáltató Ügyfélszolgálatára által kezelt ügytípusok:

- Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása,
- Hulladékszállítás ellátásával kapcsolatos panasz, bejelentés,
- Változásbejelentés
- Díjkedvezmény érvényesítése,
- Közszolgáltatói károkozás.

### 7.1. Az NHKV Zrt. érdekében, a Közszolgáltató Ügyfélszolgálatára által kezelt ügytípusok:

- Fizetési mód változtatása /csekk,
- Egyenlegkérés,
- Számla pótlása
- Számlamásolat kérése

## **8. Az egyes ügytípusokkal kapcsolatos panaszok vagy egyéb megkeresések kezelésének különös szabályai:**

8.1. A Közszolgáltató feladatkörébe tartozó ügytípusok kapcsán benyújtott panaszokat és egyéb megkereséseket a Közszolgáltató ügyfélszolgálatára a jogszabályi előírásoknak és a belső utasításoknak megfelelően köteles kivizsgálni és elintézni.

8.2. Amennyiben a Közszolgáltató feladatkörébe tartozó ügytípussal kapcsolatos panasz vagy egyéb megkeresés érinti a közszolgáltatás keretében végzett szolgáltatásról szóló számlák adattartalmát is, úgy a Közszolgáltató ügyfélszolgálatára köteles nyilvántartását felülvizsgálni, valamint szükség esetén módosítani annak érdekében, hogy az NHKV Zrt. által előírt - az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016 (III. 31.) Korm. rendelet 11.§ (1) bekezdése szerinti - adatszolgáltatást megfelelő formában tudják biztosítani a jogszabályi számlák kiállításának érdekében.

8.3. Ha a közszolgáltatás keretében végzett szolgáltatásról szóló számla nem megfelelő kiállítása a Közszolgáltató által átadott adatállomány téves vagy hiányos adat-és műszaki tartalmából ered, úgy a közszolgáltató ügyfélszolgálatára köteles kivizsgálni az NHKV Zrt. által továbbított panaszokat vagy egyéb megkereséseket is. Amennyiben a vizsgálat alapján megállapítást nyer, hogy az ügyfél panasza vagy egyéb megkeresése nem megalapozott, úgy erről a Közszolgáltató ügyfélszolgálatára köteles értesíteni az ügyfelet.

8.4. Ha a bejelentés megalapozottnak bizonyul, a Közszolgáltató ügyfélszolgálatára köteles a nyilvántartásában a szükséges módosításokat elvégezni, és a számlakorrekcióhoz szükséges adatokat az NHKV Zrt. által meghatározott formában a Koordináló szerv részére továbbítani, és egyben az ügyfelet tájékoztatni.

8.5. A Közszolgáltató ügyfélszolgálat köteles biztosítani a közszolgáltatás keretében végzett szolgáltatásról szóló számlák kiállításához szükséges – teljes és naprakész – adatbázis meglétét.

## **9. Az NHKV Zrt. ügyfélszolgálatának feladatai:**

9.1. Az NHKV Zrt. feladatkörébe tartozó, benyújtott panaszokat és egyéb megkereséseket az NHKV Zrt. ügyfélszolgálat a jogszabályi előírásoknak és a belső utasításoknak megfelelően köteles kivizsgálni és elintézni.

9.2. Amennyiben a Közszolgáltató feladatkörébe tartozó panasz vagy egyéb megkeresés az NHKV Zrt. ügyfélszolgálatához érkezik be, azt az NHKV Zrt. ügyfélszolgálat 15 napon belül továbbítja az illetékes közszolgáltató ügyfélszolgálatára.

## **10. Az NHKV Zrt. és a közszolgáltatók ügyfélszolgálatának feladatkörei és együttműködésük alapvető szabályai**

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

10.1. 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 (e-mail) üzenet, telefon és egyéb elektronikus hírközlési eszköz használata is.

10.1. Tömeges vagy egységes állásfoglalást és gyakorlatot igénylő panaszok és egyéb megkeresések esetén az ügyfélszolgálatok haladéktalanul értesítik egymást az ügyekben képviselendő egységes álláspontról, és szükség esetén írásban vagy szóban egyeztetést folytatnak.

## **11. Az NHKV Zrt. és a közszolgáltatók együttműködése fogyasztóvédelmi eljárások esetén:**

11.1. Az NHKV Zrt.-vel szemben indult fogyasztóvédelmi eljárások során a Közszolgáltató köteles minden szükséges információt, adatot és tényt megadni az NHKV Zrt. részére. Amennyiben a fogyasztóvédelmi eljárás ugyanazon ügyben az NHKV Zrt.-vel és a Közszolgáltatóval szemben is megindult, úgy az NHKV Zrt. és közszolgáltató kötelesek együttműködni a hatóságnak, bíróságnak és békéltető testületnek küldött nyilatkozattétel, adatszolgáltatás és válaszirat elkészítése során, valamint az eljárás valamennyi szakaszában.

11.2. Az NHKV Zrt. és a Közszolgáltató az együttműködés, és információkérések teljesítése során a hatóság, bíróság és a békéltető testület által szabott határidőket kiemelten figyelembe veszi.

11.3. Elmarasztaló döntés esetén az NHKV Zrt. és a Közszolgáltató köteles egyeztetni a jogorvoslati lehetőségekről vagy a döntésben meghatározott kötelezettség teljesítésének módjáról és határidejéről.

11.4. Az egységes és a fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelő működés biztosítása érdekében az NHKV Zrt. és a Közszolgáltató szükség esetén értesíti egymást a fontosabb hatósági, bírósági és békéltető testületi döntésekről, állásfoglalásokról, illetve hatósági gyakorlatokról.

11.5. A közszolgáltató szükség esetén –meghatalmazás útján –képviseli az NHKV Zrt.-t a békéltető testületi eljárás során.

## **12. Záró rendelkezések:**

12.1. A panaszok és az egyéb megkeresések kezelése során az Fgytv., különös tekintettel a VI. Fejezet előírásaira kell tekintettel lenni.

12.2. A bejelentések kezelése során figyelembe kell venni továbbá a Ht. és a végrehajtására kiadott egyéb jogszabályokat, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit.