**Panaszkezelési szabályzat** Hatálybalépés 2018. március 01. Iktató: 59-1/2018

*Elérhetősége: a Társaság ügyfélszolgálati irodájában (Pétervására, Tiszti sor 29) és honlapján (*[*www.pevik.hu*](http://www.pevik.hu)*) elérhetővé teszi.*

**Alapelv, hogy a panaszügyintézésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezni kell, melynek eredményeit szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztésére kell hasznosítani.**

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

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói – szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek fel.

**Ügyfélszolgálati irodánkban ellátott feladatok:**

* általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendről, feltételekről
* közszolgáltatási/mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos feladatok (szerződéskötés, módosítás, felmondás)
* szóbeli bejelentések, számlával kapcsolatos észrevételek, panaszok fogadása
* írásbeli észrevételek, bejelentések, panaszok átvétele
* pénzbefizetés kezelése készpénzzel, és készpénzátutalási megbízás (csekk) rendelkezésre tartása
* hátralékkal kapcsolatos ügyintézés, kérelem

**Fogalmak**

**Panasz**: Általában 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).

Ténylegesen, **a közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben** felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató eljárást kifogásolja és azzal kapcsolatban tényleges, 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 általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást, vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az Ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára.

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

**Fogyasztó:** Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában 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, aki, illetve amely a PEVIK Nonprofit Kft.– mint Az NHSZ Észak-KOM Közszolgáltató alvállalkozója–szolgáltatásait igénybe veszi.

**Szolgáltató:** A fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.

**Szolgáltatás:** Ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének 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.

**Kapcsolattartó:** A panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az ügyfelek kapcsolattartója.

**Fogyasztóvédelmi referens:** Feladata a szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése, kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel. A ***Társaság fogyasztóvédelmi referensének személye és elérhetősége:***

***Pintér Valéria fogyasztóvédelmi referens***

***E-mail: pintervali@gmail.com***

**A panasz bejelentése:**

* személyesen (az Ügyfélszolgálaton) 3250 Pétervására, Tisztisor út 29.
* telefonon (panaszvonalon) 36-36-368-445
* írásban: 3250 Pétervására, Tisztisor út 29. (postai levél)

Cím:3250 Pétervására, Tisztisor út 29.

E-mail: info@pevik.hu

* online (www.[pevik.hu](http://www.pevik.hu/?p=67)) történhet.

A Közszolgáltató 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 iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került.

A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét.

A Közszolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

**Ügyfélfogadás, és pénztári nyitva tartás:**

Pétervására:

* hétfő, kedd: 8-15:30 óráig
* szerda: ügyfélfogadás szünetel
* csütörtök: 7:30-19:30 óráig
* péntek: 8-13 óráig.

**Az eljárás menete:**

Szóbeli panasz:

Társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó 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:

-fogyasztó neve

-fogyasztó címe, illetve amennyiben szükséges levelezési címe

-vevőazonosító *(nem a felhasználó azonosító)*

-a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja

-az ügyfél panaszának részletes leírása

-a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke

-a közszolgáltató álláspontjának leírása

-a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása

-a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje

Írásbeli panasz:

-személyesen beadva az ügyfélszolgálatra

-postai úton

-elektronikus levélben

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 kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása.

Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen 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 aláírt

–eredeti meghatalmazást.

Társaságunk az írásban tett panaszügyet 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 döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt, hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

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

**Panaszkezelés folyamatának bemutatása**

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

Az iktatást követően megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, bizonyítékok beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája lehetséges:

1. panasz elfogadása
2. panasz részbeni elfogadása
3. panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panaszeljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott (postai úton), illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (e-mailben).

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával

-annak jellege szerint

–milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Hatósági címjegyzék kifüggesztve!

**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 Ügyfélszolgálata 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 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 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 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.

**Telefonon tett panaszbejelentés**

Társaságunk a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Félfogadási időben az Ügyfélszolgálati Munkatárs törekszik az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az Ügyfélszolgálathoz beérkező panaszvonalon (*06-36-368-445) a szolgáltatással, számlázással és behajtással kapcsolatosan* tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálati Munkatárs és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Társaságunk hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt az ügyintéző egyedi azonosítószámmal látja el, melyet Társaságunk 5 évig megőriz, 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 Kapcsolattartója (Ügyfélszolgálati Munkatársa) 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 Kapcsolattartó (Ügyfélszolgálati Munkatárs) által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panasza, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közszolgáltató, 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 azonosítószáma kerül feltüntetésre.

**Írásban (postai levél, fax, email) tett panaszbejelentés**

A Közszolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Társaság  panaszkezelési szabályzatának iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít.

A Fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint a Közszolgáltató Ügyfélszolgálata minden esetben köteles a Közszolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni.

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 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.

Az 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 előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Közszolgáltató 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 a panaszra adott írások válaszában tájékoztatja az Ügyfelet (fogyasztót) arról, hogy mely **fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó** szervezet, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

**A következő szervezetekhez fordulhat jogorvoslatért:**

Fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó szervezetek elérhetőségei:

Heves Megyei Kormányhivatal Pétervásárai Járási Hivatala

Cím: 3250 Pétervására, Szabadság tér 1.

Levelezési cím: 325 Pétervására, Pf.: 11

Tel.: 00 36 36 795-141

E-mail: [titkarsag.petervasara@Heves.gov.hu](mailto:titkarsag.petervasara@Heves.gov.hu)

Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 440

Telefon 00 36 36 416-660/105-ös mellék

Telefax.: 00 36 36 323-615

E-mail: bekeltetes@hkik.hu