

Panaszkezelési szabályzat Hatálybalépés 2021. október 01. Iktató: 74-1/2021.

Elérhetősége: a Társaság ügyfélszolgálati irodájában (Pétervására, Tisztisor sor 29) és honlapján (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 társaság 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 készpénzáttutalási 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 Közzszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást, vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az Ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közzszolgáltató számára.

Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közzszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közzszolgáltató 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 Közzszolgáltató 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.

Közzszolgáltatás: 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

A Közzszolgáltató 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 Közzszolgáltató 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 közzszolgáltató 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 Közzszolgáltató Ügyfélszolgálatára 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, Közzszolgáltató 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 Közzszolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak) átadja. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzszolgáltató.

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 Ügyfélszolgálatához 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 Közzszolgáltató Kapcsolattartója (Ügyfélszolgálati Munkatársa) a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról 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 panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzszolgáltató, 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 Közzolgáltatóhoz 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 Közzolgáltató Ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Közzolgáltató 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 Közzolgáltató 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 eljárásen 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 közzolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Közzolgáltató 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 közzolgáltatást 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 Közzolgáltató felé megtette.

A panasz elutasítása esetén Közzolgáltató 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

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztálya

Telefonszám: +36 (36) 515-469

Telefax: +36 (36) 510-040

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos út 9.

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81

Jogköre: az elszámolás, a számlázás, a díjfizetés, a szolgáltatás felfüggesztése, továbbá a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések *lakossági felhasználókkal* szembeni megsértése

Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Telefonszám: +36 (1) 459-7777

Telefax: +36 (1) 459-7766

E-mail: mekh@mekh.hu

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89

Jogköre: a vonatkozó jogszabályban, engedélyben foglalt előírások és követelmények megtartásával kapcsolatos panaszok, valamint az elszámolás, a számlázás, a díjfizetés, a szolgáltatás felfüggesztésével, továbbá a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése *kivételem* a szolgáltatóval szemben felmerülő panaszos ügyek

Tájékoztatjuk, hogy az NHSZ Észak-Kom Nonprofit Kft. fogyasztói jogvita esetén igénybe veszi a Békéltető Testületi eljárást.

Heves megyei gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület

Telefonszám: +36 (36) 416-660/105, (36)m429-612/105

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Levelezési cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Személyes ügyfélszolgálat: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fsz.: 1. kapucsengő: 6

Jogköre: a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. Feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz 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.

Eged István Renátó

ügyvezető