

PANASZ:

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).

KÖZSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZ

(továbbiakban panasz): a Közzszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közzszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, 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 Korm. rend., vagy önkormányzati rendelet előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közzszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közzszolgáltatóhoz.

A panasz bejelentése történhet:

- személyesen
- írásban (postai levél, vagy fax, e-mail), illetve
- telefonon

A Közzszolgáltató 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 Közzszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közzszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét.

SZEMÉLYESEN TETT PANASZBEJELENTÉS

Személyes panaszt az Ügyfélszolgálaton tehetnek az Ügyfelek a megadott félfogadási időben.

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 bizonyítékok 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

A Közszolgáltató a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Félfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az Ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Közszolgáltató hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt a közszolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, a fogyasztóvédelmi törvény 17/B paragrafusa alapján minőségbiztosítási okokból illetve a telefonon tett jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságának érdekében, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A Közszolgáltató 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 telefonos 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 Közszolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve.

ÍRÁSBAN (POSTAI LEVÉL, FAX, E-MAIL) TETT PANASZBEJELENTÉS

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közszolgáltató.

A Fgytv. előírásai szerint a Közszolgáltató Ügyfélszolgálatára minden esetben köteles a Közszolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Közszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

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 (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (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, azaz 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 békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A Ht. 83. §-a alapján -az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási,

szolgáltatás nyújtási 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 írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet (fogyasztót) arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

FELETTES-ÉS FELÜGYELETI SZERVEK

http://www.dunanett.hu/uploads/pdf/fogyasztovedelmi_szervek1.pdf