

ÉBH Észak-Balatoni Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft

Panaszkezelési szabályzat

hatályos: 2025.01.06

Módosítások listája:

2019. 06. 18. teljes felülvizsgálat

2021. 06. 21. teljes felülvizsgálat

2022. 09. 05.

2023. 01. 20.

2024. 01. 24.

2024. 10. 10. teljes felülvizsgálat

2025.01.05.

Készítette: Izerné Lackenbacher Krisztina irodavezető

Jóváhagyta: Barta Krisztina ügyvezető

Általános rendelkezések:

Jelen panaszkezelési szabályzat (továbbiakban: szabályzat az ÉBH Észak-Balatoni Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. (továbbiakban: Társaság) által a hulladékudvarokban nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült lakossági panaszok kezelésére vonatkozó szabályokat tartalmazza.

Panaszként kezeljük az közszolgáltatási résztevékenység ellátásával kapcsolatosan felmerült eljárás ellen megfogalmazott egyértelmű igényt, amennyiben beazonosítható a panaszos, a panasszal érintett ingatlan címe és a panasz tárgya. Társaságunk a panaszkezelés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásai szerint jár el.

Nem minősül panasznak: a Társaságtól történő általános tájékoztatás és állásfoglalás kérése, valamint a méltányossági eljárás igénylése. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Társaság azon eljárását kifogásolja, amelyet számára a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény, Kormányrendelet vagy hatósági rendelet ír elő.

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

A szabályzat célja:

Jelen szabályzat az ÉBH Nonprofit Kft. hulladékudvarokban folytatott tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói panaszok kivizsgálásának és megválaszolásának egységes eljárási rendjét írja elő. A szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésére vonatkozó eljárásrendet, valamint a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket.

Alapelvek:

Kiemelt feladatként kezeljük ügyfeleink felvetésének gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, ezek eredményeit felhasználjuk ügyfélkezelési rendük tovább fejlesztéséhez.

A panaszkezelés során törekedni kell a gyors, hatékony szakszerű és érdemi válaszadásra, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Társaságunk feladatai ellátása során biztosítja a fogyasztók hulladékgazdálkodáshoz, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

A szabályzat hatálya kiterjed:

A szabályzat alanyi hatálya:

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi alkalmazottjára.

A szabályzat tárgyi hatálya:

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett, vagy utóbb írásba foglalt panasz kezelésére, feldolgozására megválaszolására.

Fogalmak:

Panasz: Az ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra, magatartásra, tevékenységre vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, 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, ha az Ügyfél a Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást igényel, vagy méltányossági kérelmet terjeszt elő, illetve, ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresését juttat el a Közszolgáltatóhoz.

Hulladékudvari ügyfél: hulladékudvari szolgáltatást igénybe vevő lakossági természetes személy.
(továbbiakban: ügyfél)

A panaszkezelés általános szabályai:

Az egyenletes színvonalon történő panaszkezelés biztosítása érdekében a Társaság törekszik az együttműködő, segítőkész magatartásra.

A társaság együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a panaszkezelési eljárás teljes időtartama alatt, valamint a választást követően is.

A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és a tisztesség, valamint az adott helyzetben általánosan elvárható magatartás követelményeinek, jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

Az Társaság köteles az ügyfél által előterjesztett bármely jellegű panaszt a szolgáltatást érintően teljes körűen kivizsgálni, megválaszolni.

A panasz megtételének joga alapvető fogyasztói jog. Ügyfelet a panasz megtételéért hátrány nem érheti.

Az Társaság minden munkatársa köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfelek erre irányuló kérésük esetén teljes körű tájékoztatást kapjanak a panaszok benyújtásának lehetőségéről és intézési módjáról.

A Társaság a panaszkezelési eljárás során- az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére- tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van. Amennyiben az ügyfél a panaszkezelésről érdeklődik, a panaszkezelést ellátó szakterület munkatársait szükséges megkeresni az adatszolgáltatás érdekében.

Panasz benyújtható:

- személyesen
- telefonon
- írásban (postai levél, E-mail)

Személyesen bejelentett panasz:

A panasz bejelentése a Társaság telephelyén lehetséges.

8200, Veszprém, Aradi Vértanúk u. Hrsz. 3044

hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 8.00-16.00

szerda: 7.00-19.00

szombat: 8.00-12.00

8200, Veszprém, József Attila u. 38/A Fsz.1

hétfő-csütörtök: 7:30-16.00

péntek: 7:30-13:30

8420, Zirc, Hrsz. 07/46

hétfő: 8.00-18.00

szerda, péntek: 8.00-16.00

szombat: 8.00-12.00

A Társaság munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnal, helyen történő megoldására. Amennyiben a bejelentő nem ért egyet a panasz elintézési módjával, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor.

a panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- panaszos neve, címe, egyéb elérhetősége
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- jegyzőkönyvet felvelő személy és a panaszos aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- panasz egyedi azonosítója

A jegyzőkönyv másolati példányát a társaság személyesen közölt panasz esetén, helyben átadja ügyfélnek. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentések alapján jár el.

A társaság minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, indoklással ellátva írásba foglalni és a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül megküldeni, arra az elérhetőségre, amelyről panaszos nyilatkozik.

A 15 napos válaszadási határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresése szükséges.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a társaság az ügyfelet a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem lehetséges a társaság írásban tájékoztatja ügyfelet.

A panasz elutasítása esetén, ha a panaszra adott választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Telefonon tett panaszbejelentés

- Telefonon közölt panasz esetén a társaság munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. Amennyiben ez a telefonos kommunikáció alatt nem lehetséges, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el.
- A Társaság az alábbi telefonszámon fogadja a hulladékudvarokkal kapcsolatos panaszokat:
 - hétfő-csütörtök: 7:30-16.00
 - péntek: 7:30-13:30 88/ 325-687

a panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

a panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- panaszos neve, címe, egyéb elérhetősége
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- jegyzőkönyvet felvelő személy és a panaszos aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- panasz egyedi azonosítója

A Társaság a jegyzőkönyvet, a jegyzőkönyvben rögzített panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit írásban, indoklással ellátva 15 napon belül köteles megküldeni, arra az elérhetőségre, amelyről Ügyfél nyilatkozik.

A 15 napos válaszadási határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresése szükséges.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a társaság az ügyfelet a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem lehetséges, ügyfélszolgálat írásban tájékoztatja ügyfelet.

A panasz elutasítása esetén, ha a panaszra adott választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Írásban bejelentett panasz (postai levél, e-mail,)

Az írásban közölt panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít. Az írásbeli panaszokat 15 napon belül válaszolja meg a társaság. A 15 napos válaszadási határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresése szükséges.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a társaság az ügyfelet a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem lehetséges, ügyfelet tájékoztatni kell.

A panasz elutasítása esetén, ha a panaszra adott választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti
panasz az alábbi címre küldött levélben nyújtható be:

Postai úton: 8200, Veszprém, József A. u. 38 F/1

e-mailben: ugyfelszolgalat@ebhkft.hu

A válaszadással kapcsolatos általános elvek

A társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

A társaság a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panaszban előadott összes kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A tájékoztatásnak pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indoklással alátámasztottnak kell lennie. Válaszadás során egyszerű nyelvezetet kell használni és kerülni kell a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.

A panaszok elutasítása esetén követendő szabályok:

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az ügyfelet az elutasítás indokáról, valamint arról, hogy panaszával- annak jellege szerint- mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve fogyasztó

lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Békéltető testület:

A Békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita nem fogyasztóvédelmi hatóság előtti és bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület 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. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Ha a társaság álláspontja szerint a panasz békéltető testület vagy bíróság hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az ügyfelet az alábbi elérhetőségről:

Elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóságok a járási hivatalok:

Fejér Vármegyei Békéltető Testület:

székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Illetékesség: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye és Veszprém vármegye

Az eljárás indítására az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a <https://www.bekeltetesfejer.hu/> honlapon a Dokumentumok menüben elérhető Kérelem formanyomtatvány kitöltésével és a bekeltetes@fmkik.hu e-mail címre történő továbbításával, vagy
- a <https://www.bekeltetesfejer.hu/> honlapon erre rendszeresített <https://www.bekeltetesfejer.hu/eljaras-inditasa/> Űrlap kitöltésével közvetlenül a honlapon keresztül, illetve
- a KRID 564446135 számú hivatali kapun keresztül (rövid név: FMBT),
- postai levél útján, papír alapon a Fejér Vármegyei Békéltető Testülethez címezve a 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. címre, postacím: H-8050 Székesfehérvár, Pf. 357.;
- a kérelem ügyfélfogadási időben személyesen is előterjeszthető a Fejér Vármegyei Békéltető Testület hivatalos helyiségében a Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. szám (Gazdaság Háza) alatt.
- Az ügyfélfogadás rendjéről a <https://fmkik.hu/alternativ-vitarendezes> honlapon tud tájékozódni.

A fogyasztóvédelmi jogvita rendezése érdekében Társaságunk igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

Vármegyei Kormányhivatal, Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya

A Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztálya jár el az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatás nyújtási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén

Amennyiben a társaság álláspontja szerint a panasz fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik, akkor az ügyfélnek küldött válaszlevélben figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az ügyfeleket az alábbiakról:

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 8200, Veszprém, Kistó u. 1.

Levelezési cím: 8200, Veszprém, Kistó u. 1.

Telefonszám: +36 88/550-510

Ügyfélszolgálat: [Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálat](#)

E-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Félfogadás:

Hatósági Tanácsadó Iroda:

Szerda: 8:00-16:00

Péntek: 8:00-12:00

Rezsipont:

Hétfő: 8:00-16:00

Kedd: 8:00-16:00

Szerda: 8:00-16:00

Csütörtök: 8:00-16:00

Péntek: 8:00-12:00

Web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/veszprem/megye/ugyfelszolgalat/veszprem-8200-2>

Panaszügyi nyilvántartás:

A Társaság az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezéséről, intézkedésekről nyilvántartást (iktatást) vezet. A nyilvántartás minden naptári év elejétől újraindított és folyamatos sorszámmal ellátott. A beérkezett panasz kerül a főszámos iktatószámra, míg annak alszámára a válaszlevél, esetleges információkérések, pótlások, egyéb ügyintézésrel kapcsolatos iratok kerülnek iktatásra.

A beérkezett panaszokról az irodavezető évente panaszügyi kimutatást készít, mely minimálisan az alábbi bontásban elemzi a panaszokat havi és éves szinten:

- panaszok tárgy szerinti megoszlása
- panaszok beérkezési csatorna alapján
- átlagos válaszadási idő a panasz tárgya szerint
- átlagos válaszadási idő a panasz jogossága szerint
- jogos/nem jogos panaszok aránya
-

Melléklet: panaszfelvételi jegyzőkönyv (hulladékudvarban tett panasz esetén)