

## Panaszkezelési Szabályzat

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.

Készítette:	Véleményezte:	Jóváhagyta:
Dátum: 2014-08.19.	Dátum: 2014-08-	Dátum: 2014-08-
L Tender-Consulting Kft	Dr. Huszár Adrienn	Vezetőigazgató Vezérigazgatóság

## **1. Szabályzat célja**

Jelen szabályzat a Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. (Továbbiakban: VSZ NZrt.) tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a VSZ NZrt. (székhely: 2000 Szentendre, Szabadkai u. 9.) – mint szolgáltató – a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók a biztonságos távhő-szolgáltatáshoz, hulladékgazdálkodáshoz, közterületi parkoláshoz, gypmesteri szolgáltatáshoz, közterület fenntartáshoz, közétkeztetési szolgáltatáshoz a vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

### **A Szolgáltató elérhetőségei:**

Székhely: 2000 Szentendre, Szabadkai u. 9.

Ügyfélszolgálat: 2000 Szentendre, Dunakorzó18.

Telefon: 06-26-300-407

Honlap: [www.vszrt.hu](http://www.vszrt.hu)

E-mail: [ugyfelszolgalat@szentendre.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szentendre.hu)

Cégjegyzékszám: 13-10-040159 Pest Megyei Cégbíróság

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-...../2014

## **2. Alapelvek**

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

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

## **3. A szabályzat hatálya**

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi 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 (reklamáció) 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 föl.

#### 4. Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások:

- A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, valamint a (1959.évi törvény a Polgári törvénykönyvről)
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény.
- Szentendre Város Önkormányzatának 8/2004. (III. 1.) Önk. sz. rendelete. a hulladékszállítási díjak megállapításáról.
- Szentendre Város Önkormányzatának 29/2008. (IX. 11.) Önk. sz. rendelete a távhő- szolgáltatásról, és a szolgáltatási díjak alkalmazásáról.
- Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének 23/2007. (IV. 13.) Önk. rendelete a város forgalmi és parkolási rendjéről és a parkolási díjakról, a védett és korlátozott övezetekbe történő behajtás rendjéről
- A VSZ NZrt. Üzletszabályzata
- A Kormány 175/2009. (VIII.29.) Korm. rendelete a köztulajdonban álló gazdasági társaságok működésének átláthatóbbá tételéről
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

#### 5. Fogalmi meghatározások

- a) **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 VSZ NZrt. – mint szolgáltató - szolgáltatásait igénybe veszi;
- b) a **szolgáltató (VSZ NZRT.):** a szabályzattal érintett fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.
- c) **fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület:** az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,
- d) **termék:** minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,
- e) **szolgáltatás:** ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

- f) **közszolgáltatás:** a szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás, települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás; közterületi parkolás, gypmesteri szolgáltatás, közterület fenntartás, közétkeztetési szolgáltatás
- g) **áru:** a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

## 6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, ügyfélszolgálati irodában és honlapján ([www.vszzrt.hu](http://www.vszzrt.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

## 7. Panasz bejelentése, rögzítése

**Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:**

**Szóbeli panasz:**

- a) személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: (2000 Szentendre, Dunakorzó18.)

**Ügyfélfogadási rend:**

Hétfő: 8-20

Kedd: 8-16

Szerda: 8-16

Csütörtök: 8-16

Péntek: 8-13

- b) telefonon: telefonos ügyintézés az a) pontban megjelölt ügyfélszolgálati irodánkban biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.  
(Telefonszám: 06-26-300-407)

A szóbeli panaszt 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. Személyesen ügyintézés az ügyfélszolgálati irodánkban és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

## Írásbeli panasz

- a) személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában
- b) postai úton (2000 Szentendre, Dunakorzó.18)
- c) elektronikus levélben ([ugyfelszolgalat@szentendre.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szentendre.hu))

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 panaszban 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 írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a 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 Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

## 8. Panaszkezelés folyamatának bemutatása (melléklet)

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

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

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása

### 3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

#### **Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:**

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervezethez, 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.

#### **A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:**

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége  
Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.  
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 270  
Telefonszám:(1)329-7017;  
(1) 236-3900  
Telefax: (1) 236-3956  
fogyved.pestmegye@pmkh.hu

Pest Megyei Békéltető Testület  
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.  
Telefonszáma: (1)-269-0703  
Fax száma: (1)-269-0703  
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu  
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

## **9. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó és a fogyasztóvédelmi referens**

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

#### **Fogyasztóvédelmi referens:**

A Szolgáltató köteles – a közszolgáltatás nyújtása körében - fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

A fogyasztóvédelmi referens feladata:

- a szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése,
- a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése.
- A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki

- a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy
- b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

## **10. Egyéb rendelkezések**

### **Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2014.09.01. napjától hatályos.