

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. Koncessziós Társaságnak – a továbbiakban Koncessziós Társaság – régiókoordinátori közreműködője (koncesszori alvállalkozó, a továbbiakban: Közreműködő). Ennek keretében a Közreműködő a Koncessziós Társaság megbízásából ügyfélszolgálati tevékenységet is ellát.

A Koncessziós Társaság és a Közreműködő kiemelt figyelmet fordít az általa végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások kapcsán tett fogyasztói bejelentések, észrevételek, panaszok hatékony és gyors kezelésére.

Az Ügyfélszolgálat munkatársai törekednek a felmerülő panasz mielőbbi, megnyugtató módon történő rendezésére.

A hulladékgazdálkodási tevékenységgel összefüggő panaszukat, észrevételeiket ügyfeleink a fogyasztóvédelemről szóló a 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv) szerint közvetlenül megtehetik az ügyfélszolgálaton, illetve annak elutasítása esetén fogyasztóvédelmi szervekhez fordulhatnak.

PANASZBEJELENTÉSI MÓDOK

A bejelentések, panaszok megtételére Társaságunk több elérhetőségen is lehetőséget biztosít, az alábbi csatornákon keresztül.

Panaszát benyújthatja személyes ügyfélszolgálatunkon, valamint

bejelentést tehet telefonos ügyfélszolgálatunkon, ügyfélfogadási időben, továbbá

elektronikus úton is bejelentést tehet, a hulladekugyfelszolgalat@szentendre.hu e-mail címen.

Panaszát postai úton is fogadjuk.

Személyes ügyfélszolgálat

Cím: 2000 Szentendre, Duna korzó 25. „Fehér Ház”

Az ügyfélszolgálat az alábbi időpontokban áll az ügyfelek rendelkezésére:

hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
8-20 óráig	ZÁRVA	11-16 óráig	ZÁRVA	ZÁRVA

Az ügyfélszolgálat előzetes időpont egyeztetés után tudja fogadni az ügyfeleket.

Időpontfoglalás:

Telefonon: +36/26 300-407/1 melléken

E-mailben: vsz.ugyfelszolgalat@szentendre.hu vagy

a hulladekugyfelszolgalat@szentendre.hu címen.

Telefonos ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőséget biztosít az alábbi időpontokban:

hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
8-20 óráig	8-16 óráig	8-16 óráig	8-16 óráig	8-13 óráig

Elektronikus ügyfélszolgálat

Elektronikus megkereséseiket 0-24 órában fogadjuk.

Postai út

Lehetőséget biztosítunk, hogy panaszát igény szerint írásban jelezze felénk az alábbi elérhetőségeinken.

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. Ügyfélszolgálat
2000 Szentendre, Szabadkai utca 9.

PANASZOK INTÉZÉSE

1. Általános szabályok

A panasz bejelentése személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon), illetve írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

A Közreműködő 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 Közreműködőnél érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közreműködőhöz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közreműködő ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

2. Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt a Közreműködő ügyfélszolgálatán tehetnek az Ügyfelek a megadott félfogadási időben.

Az Ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Közreműködő Ügyfélszolgálat a 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 bizonyítékok jegyzékét, Közreműködő 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 Közreműködő a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak) átadja. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közreműködő.

3. Telefonon tett panaszbejelentés

A Közreműködő a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Félfogadási időben az ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az Ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Közreműködő hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt a Közreműködő öt évig megőrzi, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Közreműködő ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs a panaszos nevének, címének, a panasz tartalmának, a hívás időpontjának megjelölésével írásban rögzíti. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panaszban foglaltaknak helyt ad, úgy arról a panaszost tájékoztatja, és az ügy eredményét rögzíti.

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 panasza, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Szolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire a fentebb leírtak az irányadók azzal, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz megtételének körülményei kerülnek feltüntetésre.

Amennyiben a panasz azért nem bírálható el, mert az ügy eldöntéséhez szükséges iratok az Ügyfélszolgálat részére nem állnak rendelkezésre, úgy az ügyfélszolgálati munkatárs felkéri panaszost panaszának személyesen, vagy írásban történő megtételére.

4. Írásban (postai levél, e-mail) tett panaszbejelentés

A Közreműködőhöz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közreműködő a dokumentumkezelési szabályainak megfelelően kezeli. 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 Közreműködő.

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

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

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 Közreműködő tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

5. Megőrzési kötelezettség:

A Közreműködő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, költségmentes eljárás keretén belül fordulhatnak a fogyasztói érdekképviselői szervekhez, melyek elérhetőségét honlapunkon megtalálja.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban a fogyasztónak igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket ellátó koncessziós társaság vagy az érintett koncesszori alvállalkozó felé megtette.

GAZDÁLKODÓ SZERVEZETEK

A gazdálkodó szervezetek és egyéb jogi személyek által benyújtott panaszok és az egyéb megkeresések kezelése során az Ügyfélszolgálat az írásbeli és szóbeli panaszok kezelésére vonatkozó előírások szerint jár el, azzal a különbséggel, hogy ezen megkeresésekre nem vonatkoznak az Fgytv.-ben meghatározott válaszadási határidők és tájékoztatási előírások.

A gazdálkodó szervezetek és egyéb jogi személyek által benyújtott panaszok és az egyéb megkeresések kezelése során azonban törekedni kell arra, hogy a bejelentő lehetőség szerint 30 napon belül, pontos, világos és teljes körű tájékoztatást kapjon. A panasz elutasításának okát az Ügyfélszolgálat köteles megindokolni.

Szentendre, 2023. július 1.