

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**SZÁKOM Nonprofit Kft.**

## **1. Szabályzat Célja**

Jelen szabályzat a Szákom Nonprofit Kft. tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a Szákom Nonprofit Kft. (székhely: 2440 Százhalombatta, Hága László u. 5.) — mint szolgáltató — a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók a biztonságos távhőszolgáltatáshoz, hulladékgazdálkodáshoz, ingatlankezeléshez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslatához való jogának érvényesülését.

### **A Szolgáltató elérhetőségei:**

Székhely: 2440 Százhalombatta, Hága László u. 2.

Telefon: 06 (23) 354-000

Telefax: 06 (23) 358-644

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

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

Cégjegyzékszám: 03-09-083194

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. (VII.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.
- A Szákom Nonprofit Kft. Üzletszabályzata
- A Kormány 175/2009. (VIII.29.) Korm. rendelete a köztulajdonban álló gazdasági társaságok működésének átláthatóbbá tételéről
- 2013. évi CLXXXV III. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

## 5. Fogalmi meghatározások

- 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 közép- vállalkozás is, aki, illetve amely a Szákom Nonprofit Kft — mint szolgáltató - szolgáltatásait igénybe veszi;
- a szolgáltató (Szákom Nonprofit Kft.)** tett fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.
- fogyasztói érdekek képviselőjét 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,
- 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,
- szolgáltatás:** ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,
- közszolgáltatás:** a szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás, települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás; ingatlankezelés

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.szakom.hu](http://www.szakom.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: (2440 Százhalombatta, Hága László u. 2.)

**Ügyfélfogadási rend:**

**Ügyfélfogadás és pénztári nyitva tartás:**

- **hétfőn 13.00-15.30-ig**
- **szerda 08.00-20.00-ig**
- **pénteken 08.00-12.00-ig**

**Telefon: 06 (23) 354-000**

**Telefax: 06 (23) 358-644**

b) telefonon: telefonos ügyintézés az a) pontban megjelölt ügyfélszolgálati irodánkban biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.  
(Telefonszám: 06 (23) 354-000)

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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- t) 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 (2440 Százhalombatta, Hága László u. 2.)
- c) elektronikus levélben ([szakom@szakom.hu](mailto:szakom@szakom.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 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.

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

*Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatal*

Cím: 030 Érd, Budai út 7/b.

E-mail: [jarasihivatal.erd@pest.gov.hu](mailto:jarasihivatal.erd@pest.gov.hu)

Porta, információ:(23) 504-100

Titkárság: (23) 504-182

Fax: (23) 504-120

Illetékesség: Diósd, Érd, Pusztazámor, Sósút, Százhalombatta, Tárnok, Törökbálint

*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](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://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.