

## **Panaszkezelési Szabályzat**

„Szákom” Százhalombattai Kommunális Szolgáltató

Nonprofit Kft.

<b>Készítette:</b>	<b>Véleményezte:</b>	<b>Jóváhagyta:</b>
Dátum: 2014-08.19.	Dátum: 2014-08-	Dátum: 2014-08-
Felülvizsgálva: 2015. Október 30. Felülvizsgálva: 2017. november 21.	-	-
L Tender-Consulting Kft.	Janovszky Károly	ügyvezető

## 1. Szabályzat célja

Jelen szabályzat a „Szákom” Százhalombattai Kommunális Szolgáltató Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Szákom Kft., Társaság, vagy Szolgáltató) 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 Kft. (székhely: 2440 Százhalombatta, Hága László u. 2.) – mint Szolgáltató – a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók biztonságos távhő-szolgáltatáshoz, hulladékgazdálkodáshoz, ingatlankezeléshez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

### A Szolgáltató elérhetőségei:

Székhely: 2440 Százhalombatta, Hága László u. 2.

Telefon: 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)

Cégyjegyzékszám: 03-09-083194

## 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.

A Társaság 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
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény
- A Szákom Kft. Üzletszabályzata
- 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 Szákom Kft. – mint Szolgáltató - szolgáltatásait igénybe veszi;
- b) **a szolgáltató (Szákom Kft.)** a fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.
- c) **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,
- 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; ingatlankezelés
- g) **áru:** a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

## 6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság a székhelyén, az ügyfélszolgálati irodájában és a honlapján (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**

Ingatlankezelési ügyben:

- Számlarendezés, hibabejelentés

Ügyfélszolgálatnál

- hétfőn 13<sup>00</sup>-15<sup>30</sup>-ig
- szerdán 8<sup>00</sup>-20<sup>00</sup>-ig
- pénteken 8<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>-ig

Telefonszám: +36/23/354-000

- Hibabejelentés, egyéb ügyek

Ingatlankezelési irodában

- hétfőtől csütörtökig 7<sup>00</sup>-15<sup>30</sup>-ig

- pénteken 7<sup>00</sup>-13<sup>00</sup>-ig

Telefonszám: +36/23/354-733

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

A szóbeli panaszt a Társaság 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 a Társaság átadja a fogyasztónak. (A jegyzőkönyv minta jelen szabályzat 1. sz. melléklete). Személyes ügyintézés az ügyfélszolgálati irodában 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 (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 indokai 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 kéri a Társaság

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**

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 közzési 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 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 feladatai:

- a Szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése,
- a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése.
- kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testülettel, 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.

Felülvizsgálva: 2015. október 30.

Felülvizsgálva: 2017. november 21.

**JEGYZŐKÖNYV**  
**a fogyasztó panaszról**

<b>Fogyasztó neve:</b>
<b>Fogyasztó címe:</b>
<b>Termék megnevezése:</b>
<b>Termék vételára:</b>
<b>Teljesítés időpontja:</b>
<b>Panasz bejelentésének időpontja:</b>
<b>Panasz leírása:</b>
<b>Csatolt dokumentumok felsorolása:</b>
<b>Kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér a fogyasztó által érvényesített igénytől, akkor ennek indoka)<sup>i</sup>:</b>



<b>Kifogás rendezésének elutasítása esetén ennek indoka<sup>ii</sup>:</b>

Amennyiben a terméket (kijavításra vagy a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében) átvette a vállalkozás:

<b>A termék beazonosításához szükséges adat(ok):</b>
<b>A termék vállalkozás általi átvételének időpontja:</b>
<b>Időpont, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti:</b>

**A jegyzőkönyv felvételének helye és időpontja:**

.....

.....

.....

**Vállalkozás (cégszerű aláírása)**

**Fogyasztó**

---

<sup>i</sup> Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalon.