

## A közszolgáltatók panaszkezelése és ügyfélszolgálat

### 1. Az Fgytv. szabályai a közszolgáltatók által működtetett ügyfélszolgálatok vonatkozásában

A közszolgáltatói tevékenységet folytató vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, felfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az **ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés** – az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel – **ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve.**

Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

- a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat **a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,**
- b) **a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,**
- c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a **fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására,** a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,
- d) **az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat** – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – **folyamatosan elérhető legyen,** illetve
- e) amennyiben **országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.**

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. **A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt (5) percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.**

*Az ügyintézés **időpontjának előzetes lefoglalását** biztosítani kell, telefonos elérés esetén legalább kettő, eltérő napszaki időpontot kell felajánlani. Elektronikus levélben kért időpontfoglalás esetében elegendő egy időpontot felajánlani.<sup>1</sup>*

Társaságunk, az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen az ingatlanhasználók hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a közszolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása) érdekében személyes és telefonos ügyfélszolgálatot működtet és fogyasztóvédelmi referenst alkalmaz.

Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi **telefonon tett szóbeli panaszt,** valamint az **ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell.**

Mind a személyesen, mind a telefonon tett panaszról **jegyzőkönyvet kell felvenni.**

A személyes ügyintézés esetében az ügyfél eljárási jogosultsága érdekében azonosítania kell magát.

Az azonosítás **természetes személy esetében**

---

<sup>1</sup> Módosítva 2014. május 1-től

- a) személyi/személyazonosító igazolvány vagy útlevél, vagy gépjárművezetői jogosítvány, vagy más, a személyazonosságot ezekkel egyenértékűen igazoló, okirat számmal és érvényességgel rendelkező dokumentum.
- b) lakcímkártya vagy más, a lakcímet igazoló dokumentum.
- c) meghatalmazás, amennyiben az illető más nevében jár el: a meghatalmazás lehet kézzel írott illetve gépelt. Ez utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges.
- d) társasházi közgyűlési jegyzőkönyv, amely egyértelműen kijelenti az ügyintézésre a meghatalmazást.

Az azonosítás **jogi személy (gazdálkodó szervezet, lakásszövetkezet, alapítvány, önkormányzat, stb.) esetében** a képviseletre jogosult személy vagy annak a Ptk. előírásaival összhangban meghatalmazott képviselője személyes megjelenése esetén személyazonosságának azonosítására, valamint a jogi személy létezésének ellenőrzésére az alábbi okiratok szolgálhatnak:

- a) létesítő okirat, és a személyesen eljáró törvényes képviselő személyazonosító igazolványa
- b) aláírási címpéldány, és a személyesen eljáró törvényes képviselő személyazonosító igazolványa
- c) aláírási címpéldány, meghatalmazás, és a meghatalmazott személyazonosító igazolványa

Az azonosítás **egyéni vállalkozás** esetében:

- a) vállalkozói igazolvány és a személyesen eljáró törvényes képviselő személyazonosító igazolványa,
- b) vállalkozói igazolvány, meghatalmazás, és a meghatalmazott személyazonosító igazolványa.

A személyesen közölt panaszról abban az esetben nem kell jegyzőkönyvet felvenni, ha a panaszban foglaltaknak nyomban eleget tesz a vállalkozás.

A telefonon jelentett panaszról abban az esetben mellőzhető a jegyzőkönyv felvétele, amennyiben ahhoz, a panasz bejelentő fogyasztó a beleegyezését adja.

**A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:**

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a fenti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a **jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.**

A hangfelvételt **egyedi azonosítószámmal** kell ellátni, **öt évig meg kell őrizni**, és a **fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani**. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról **a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.**

A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásra vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet

- a) az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg,
- b) az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel indokolt esetben az Fgytv.-ben meghatározottól eltérő nyitva tartást írhat elő, ha a hét egy munkanapján a

meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.

**Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.**

A panaszt a beérkezését követően tizenöt (15) napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóságot, illetve a békéltető testület levelezési címét.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

**A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásra telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.**

Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

## **2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatóra vonatkozó előírások**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltató az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a közszolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása érdekében a székhelyén ügyfélszolgálatot működtet.

A közszolgáltató az ügyfélszolgálat keretében az Fgytv.-ben meghatározottakon túlmenően

- a) az Országos Hulladékgazdálkodási Ügynökség (továbbiakban: OHÜ) által kiállított minősítő okiratot,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat,
- c) a közszolgáltatási területre vonatkozó adatokat,
- d) a közszolgáltatói hulladékgazdálkodási tervet,
- e) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
- f) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat – ha a közszolgáltató alvállalkozót alkalmaz – az **ügyfélszolgálatán és a honlapján** mindenki számára ingyenesen hozzáférhetővé teszi.

Polgárdi 2014. február 12.

Ferencz Kornél s.k.  
igazgatóság elnöke

## Jegyzőkönyv

**Készült** a VERTIKÁL Nonprofit Zrt 8154 Polgárdi Bocskai u 39. sz. közszolgáltató hivatalos helyiségében 201... ..hó.....-án Polgárdi Szabadság u 26.szám .....iroda alatt.

Jelen vannak:

.....név.....  
szám alatti lakos- panaszos-személyesen Pa:.....

..... ügyintéző, jegyzőkönyvvezető

**Tárgy:**.....(név)

..... ügyében.

A mai napon a VERTIKÁL Nonprofit Zrt közszolgáltató ügyfélszolgálatán **személyesen megjelent** .....név.....  
.... szám alatti lakos a panaszával. Mivel a panaszban foglaltaknak nyomban eleget tenni nem tudunk, ezért annak írásba foglalása iránt intézkedünk.

Nevezett az alábbiakat adja elő.

.....(név):.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Mellékletként csatolja :

1. db .....

1.db.....

.....(név)ügyintéző: A panasz vizsgálása során 15 napon belül választ fog kapni írásban a felmerült kérdésekre . Amennyiben Önnek a válasz nem lesz elfogadható, úgy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási panasz ügyében a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége8000 Székesfehérvár Piac tér 12-14. Postacím: 8050 Székesfehérvár Pf: 936 Telefon: 22/501-751; Fax: 22/501-627 E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

címre, (az érintett megyeit beírni )vagy a Fejér Megyei Békéltető Testület 8000 Székesfehérvár Hosszúsétatér 4-6 Tel: 22/510-310; vagy 22/ 510-323 ; Fax: 22/510-312 E-mail: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu) vagy [csilla.szaller@fmkik.hu](mailto:csilla.szaller@fmkik.hu) címre fordulhat.

Egyebet elmondani nem kívánunk, a jegyzőkönyv helyesen tartalmazza az elmondottakat, melyet elolvasás után helyben hagyólag aláírunk. A jegyzőkönyv egy példánya jelenlévő panaszos részére átadásra került.

.....  
panaszos

.....  
ügyintéző

## Jegyzőkönyv

Készült a VERTIKÁL Nonprofit Zrt 8154 Polgárdi Bocskai u 39. sz. közszolgáltató hivatalos helyiségében 201... ..hó.....-án Polgárdi Szabadság u 26..szám .....iroda alatt.

Jelen van: ..... ügyintéző,  
jegyzőkönyvvezető

Tárgy: .....(név)

..... ügyében.

A mai napon a VERTIKÁL Nonprofit Zrt közszolgáltató ügyfélszolgálatán telefonon szóban panasszal élt

.....név.....

..... szám alatti lakos Pa:..... Tel

SZ.:..... email

:..... Mivel a panaszban foglaltaknak nyomban eleget tenni nem tudunk, ezért annak írásba foglalása iránt intézkedünk.

Nevezett az alábbiakat adta elő.

.....(név):.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....(név)ügyintéző: A telefonon tett bejelentéséről készített jegyzőkönyvet a bejelentést követő 3 munkanapon belül a levelezési címeként megadott ..... címre postán/emailon továbbítjuk. A panasz vizsgálása során 15 napon belül írásban érdemi választ fog kapni a felmerült kérdésekre.

Amennyiben Önnek a válasz nem lesz elfogadható, úgy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási panasz ügyében a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 8000 Székesfehérvár Piac tér 12-14. Postacím: 8050 Székesfehérvár Pf: 936 Telefon: 22/501-751; Fax: 22/501-627 E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu), (az érintett megyeit beírni ) címre, vagy a Fejér Megyei Békéltető Testület 8000 Székesfehérvár Hosszúsétatér 4-6 Tel: 22/510-310; vagy 22/ 510-323 ; Fax: 22/510-312 E-mail: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu), vagy [csilla.szaller@fmkik.hu](mailto:csilla.szaller@fmkik.hu), címre fordulhat.

A jegyzőkönyv helyesen tartalmazza az elhangzottak lényegét, melyet aláírással igazolok.

.....

ügyintéző