

Kecskeméti Városgazdasági Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
székhely: 6000 Kecskemét, Béke fasor 71/a.
cégjegyzékszám: Cg. 03-09-102171

FOGYASZTÓI PANASZOK ÉS ÉSZREVÉTELEK ELINTÉZÉSÉNEK ÜGYRENDJE

Mely létrejött a Kecskeméti Városgazdasági Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság „Fogyasztói panaszok és észrevételek elintézésének ügyrendje” elnevezésű szabályzatának módosítására, egyben a jelen ügyrend rendelkezései képezik a módosítással egységes szerkezetű ügyrend rendelkezéseit is.

A fogyasztói panaszok és észrevételek elintézésének alapelve és jogszabályi alapja:

A Kecskeméti Városgazdasági Nonprofit Kft., mint hulladékgazdálkodási főtevékenységű gazdasági társaság, - továbbiakban Társaság - egyben mint Kecskemét Megyei Jogú Város lakossági kommunális szilárd hulladékának gyűjtése, szállítása, újrahasznosítása, ártalmatlanítása tekintetében közszolgáltató a hulladékgazdálkodási tevékenységgel kapcsolatos kérdések, tájékoztatási igények, reklamációk, panaszok, észrevételek kivizsgálása, megválaszolása, nyilvántartása, tekintetében törekszik a gyors, pontos, jogszerű, udvarias, a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalanul megfelelő ügyintézésre.

A jelen szabályzat, ügyrend jogszabályi alapját a hulladékgazdálkodásról szóló 2012. évi CLXXXV. tv. és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. alkotja.

I. Tájékoztatási kötelezettség

1. Tájékoztatás a honlapon, sajtóban

A Társaság a honlapján köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, valamint a panaszok közlése érdekében a hulladékgazdálkodási ügyfélszolgálatának levelezési címéről és az elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. A társaság honlapja a kecskem.hu honlapról is elérhető. A tájékoztatást a Társaság évente legalább két alkalommal helyi sajtóban is megjelenti.

II. Ügyfélszolgálat

2. Ügyintézési hatáskör

A Városgazdasági Nonprofit Kft. hulladékgazdálkodási tevékenységgel – beleértve a lakossági kommunális hulladék szállítására vonatkozó közszolgáltatói tevékenységet – kapcsolatos kérdések, tájékoztatás iránti igények, reklamációk, panaszok, kifogások, észrevételek ügyintézése az ügyfélszolgálati csoport feladata.

3. Az ügyfélszolgálati csoport feladata

- A hulladékgazdálkodási tevékenységgel kapcsolatos szerződéses partnerek (*a közszolgáltatással érintett partnerek megnevezése továbbiakban fogyasztók*), valamint a lakossági kommunális hulladék szállítására vonatkozó közszolgáltatásba bevont személyek (fogyasztók) nyilvántartása, a hulladékszállítással kapcsolatos szerződések előkészítése, kivizsgálások lebonyolítása,
- a beérkező levelek, tájékoztatás iránti igények, reklamációk, panaszok, észrevételek (továbbiakban megkeresés) esetében válasz, állásfoglalás közlése az ügyféllel a jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelően,
- a jogos panaszok, illetve reklamációk esetében intézkedés közvetlenül a panaszban, reklamációban foglaltak teljesítésére képes szervezeti egység, vagy felettes vezető döntését igénylő ügy esetében a felettes vezető irányában.

III. Az ügyintézés rendje

4. A panasz ügyintézése

4.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az írásbeli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozó ügyrendi előírások szerint köteles eljárni.

4.2. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az ügyfélszolgálat köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

4.3. 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 Társaság 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,

