



NHKV
Nemzeti Hulladékgazdálkodási
Koordináló és Vagyonkezelő Zrt.

28740-5/2017.

A Koordináló szerv Ht. 53. § (4) bekezdésébe foglaltak szerinti szabályzata a közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos bejelentések és panaszok intézésének és a Koordináló szervvel szemben indult fogyasztóvédelmi hatósági eljárásokban a Koordináló szervvel történő együttműködés rendjéről

2017. október 25.

1. A szabályozás célja

Az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (a továbbiakban: NHKV Zrt.) és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást végző társaságokhoz (a továbbiakban: közszolgáltatók) beérkező panaszok, bejelentések, reklamációk, számlakifogások, észrevételek és tájékoztatókérés egyéges kezelési rendjének kialakítása.

A panaszok és egyéb megkeresések intézésével kapcsolatos egységes eljárási rend rögzítése annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelem elveit szem előtt tartva, a magas színvonalú, hatékony, gyors, és ügyfélbarát panaszkezelés a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás során érvényesülhessen.

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Ht.) 53. § (4) bekezdésére tekintettel az NHKV Zrt. és a közszolgáltatók közötti hatékony együttműködés alapvető elveinek és szabályainak meghatározása.

2. A szabályozás hatálya

A Ht. 53. § (4) bekezdése szerint a közszolgáltató köteles az általa működtetett ügyfélszolgálaton az NHKV Zrt., mint a Koordináló szerv által közzétett szabályzatában foglaltaknak megfelelően, a Koordináló szerv által meghatározottak szerint, a szabályzatban meghatározott körbe tartozó, a közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat rögzíteni, megfelelően intézni, és az azok alapján a Koordináló szervvel szemben indult fogyasztóvédelmi hatósági eljárásokban a Koordináló szervvel együttműködni.

Jelen szabályzat hatálya a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjjal kapcsolatos panaszok és egyéb megkeresések kezelésére vonatkozó folyamatokra terjed ki.

Jelen szabályzat az aláírás napján lép hatályba.

3. Fogalmak

Bejelentés: a közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos panasz vagy egyéb megkeresés.

Panasz: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) hatálya alá tartozó, a közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos és az NHKV Zrt. vagy a közszolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására irányuló, szóban vagy írásban tett kifogás, ideértve a korábbi kifogás alapján tett vagy elmaradt intézkedéssel szemben, ismételt benyújtott bejelentését.

Egyéb megkeresés: az olyan panasznak nem minősülő, a közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos bejelentés, amely megjegyzést, észrevételt vagy tényközlést tartalmaz, ideértve a tájékoztató-, állásfoglalás- vagy véleménykérését.

Panaszkezelés: Az Fgytv. előírásainak megfelelő, a panasz fogadásával, kivizsgálásával és intézésével és megválaszolásával kapcsolatos folyamatok összessége, ideértve a hatósági, bírósági, illetve békéltető testületi eljárások során a panasszal összefüggésben tett intézkedéseket.

Ügytípusok: a jelen szabályzatban meghatározott, az NHKV Zrt., illetve a közszolgáltató feladatkörébe tartozó a hulladékgazdálkodási tevékenységgel kapcsolatos ügyek csoportja.

Ügyfélszolgálat: az NHKV Zrt. és a közszolgáltatók szervezeti és működési szabályzatai alapján, a panaszok kezelésére kijelölt szervezeti egység.

Ügyfél (Ht. 2. § (1) bekezdés 34. pont szerinti természetes személy ingatlanhasználó): az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe veszi vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Gazdálkodó szervezet (Ht. 2. § (1) bekezdés 15. pontja értelmében): a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetség, a lakásszövetség, az európai szövetség, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó.

Egyéb jogi személyek: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény szerinti civil szervezet, az egyházi jogi személy, valamint a társasház.

Fogyasztóvédelmi eljárások: a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási hivatalai által folytatott hatósági eljárások, a fogyasztóvédelmi hatósági határozat felülvizsgálata iránt indított bírósági eljárások, valamint a békéltető testületek előtti eljárások.

4. A panaszok és egyéb megkeresések kezelésének általános szabályai

a. A panaszok kezelésének általános szabályai

Az NHKV Zrt.-hez vagy a közszolgáltatóhoz panasszal és egyéb megkereséssel bármely ügyfél, gazdálkodó szervezet vagy egyéb jogi személy fordulhat.

Panasz vagy egyéb megkeresés írásban és szóban nyújtható be.

A bejelentőt panasza miatt semmilyen hátrány nem érheti, az ügyfélszolgálatok kötelesek a panaszt megvizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni.

A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálatok kötelesek tájékoztatni a bejelentőt a jogorvoslati lehetőségekről, illetve az elutasítás indokáról.

A panasz intézése során az bejelentő érdekeit szem előtt tartva, a gyors, hatékony és ügyfélbarát panaszkezelésre kell törekedni.

b. Az írásbeli panaszok kezelése

Az ügyfél (jelen pont alkalmazásában ideértve a társasházat és a lakásszövetkezetet) írásbeli panaszát a beérkezését követően a közszolgáltató – az Fgytv. 17/B. § (5) bekezdése szerint – 15 napon belül, az NHKV Zrt. – az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdése szerint – 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

Írásbeli panasznak minősül a levélben postai úton, táviratban, telefaxon, elektronikus levélben, vagy formanyomtatványon megküldött kifogás.

Amennyiben a panasz elutasításra kerül, úgy kötelező azt a válaszban megindokolni, illetve tájékoztatást kell nyújtani arról, hogy az ügyfél panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerintibékéltető testület levelezési címét. Ezen túlmenően a tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az NHKV Zrt./közszolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

c. A szóbeli panaszok kezelése

Az ügyfél (jelen pont alkalmazásában ideértve a társasházat és a lakásszövetkezetet) szóbeli panaszát az ügyfélszolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell.

Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy az ügyfélszolgálat a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén, helyben az ügyfélnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén, az ügyfélnek legkésőbb a 4.b. pontban rögzített határidőn belül küldött, érdemi válasszal együtt egyidejűleg megküldeni.

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

Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítása vagy az azonnali intézés hiányában az írásbeli panaszra vonatkozó előírások szerint köteles eljárni.

5. A gazdálkodó szervezetek és egyéb jogi személyek által benyújtott panaszok és az egyéb megkeresések kezelésének általános szabályai

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 köteles eljárni 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.

6. Ügytípusok

A közszolgáltató ügyfélszolgálatára által kezelt ügytípusok:

- Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere
- Adatváltozások
- Díjkedvezmény érvényesítése
- Társasház szétválása egyéni fizetőhelyekre/ társasházi előfizetésből kiválás egyéni fizetőhelyre
- Kártérítés/edénypótlás
- Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások
- Tartálymosás megrendelése
- Sérült edénycsere
- Edényjavítás megrendelése
- Edénymozgatás
- Edényszám-csökkentés és –növelés
- Edényürítés gyakoriságának változtatása
- Lakossági eseti lomtalanítás
- Elhagyott hulladék eseti elszállítása
- Határozott idejű közterületi rendezvények zsákos hulladék elszállításának biztosítása
- a Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok
- Fizetési mód változtatása /csekk, CSBM, készpénzfizetési átutalás/

Az NHKV Zrt. ügyfélszolgálatára által kezelt ügytípusok:

- Pénzügyi rendezéssel kapcsolatos ügyek
 - egyenlegkérés
 - téves utalás átvezetése
 - nem beazonosítható befizetés
 - csoportos beszedési megbízás
 - részletfizetés és halasztott fizetés
 - túlfizetés visszautalása
- Számlázással kapcsolatos ügyek
 - számla pótlása
 - számlamásolat kérése
- Díjhátralék behajtásával kapcsolatos ügyek
 - fizetési felszólítás megküldése

7. Az egyes ügytípusokkal kapcsolatos panaszok vagy egyéb megkeresések kezelésének különös szabálya

A közszolgáltató ügyfélszolgálatának feladatai:

A közszolgáltató feladatkörébe tartozó, a 6. pontban felsorolt ügytípusok kapcsán benyújtott panaszokat és egyéb megkereséseket a közszolgáltató ügyfélszolgálatára a jogszabályi előírásoknak és a belső utasításoknak megfelelően köteles kivizsgálni és elintézni.

Amennyiben a közszolgáltató feladatkörébe tartozó ügytípussal kapcsolatos panasz vagy egyéb megkeresés érinti a közszolgáltatás keretében végzett szolgáltatásról szóló számlák adattartalmát is, úgy a közszolgáltató ügyfélszolgálata köteles nyilvántartását felülvizsgálni, valamint szükség esetén módosítani annak érdekében, hogy az NHKV Zrt. által előírt - az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016 (III. 31.) Korm. rendelet 11.§ (1) bekezdése szerinti - adatszolgáltatást megfelelő formában tudják biztosítani, a jogszerű számlák kiállításának érdekében.

Ha a közszolgáltatás keretében végzett szolgáltatásról szóló számla nem megfelelő kiállítása a közszolgáltató által átadott adatállomány téves vagy hiányos adat- és műszaki tartalmából ered, úgy a közszolgáltató ügyfélszolgálata köteles kivizsgálni az NHKV Zrt. által továbbított panaszokat vagy egyéb megkereséseket is.

Amennyiben a vizsgálat alapján megállapítást nyer, hogy az ügyfél panasza vagy egyéb megkeresése nem megalapozott, úgy erről a közszolgáltató ügyfélszolgálata köteles értesíteni az ügyfelet. Ha a bejelentés megalapozottnak bizonyul, a közszolgáltató ügyfélszolgálata köteles a nyilvántartásában a szükséges módosításokat elvégezni, és a számlakorrekcióhoz szükséges adatokat az NHKV Zrt. által meghatározott formában a Koordináló szerv részére továbbítani, és egyben az ügyfelet tájékoztatni.

A közszolgáltatók ügyfélszolgálatai kötelesek biztosítani tehát a közszolgáltatás keretében végzett szolgáltatásról szóló számlák kiállításához szükséges – teljes és naprakész – adatbázis meglétét.

Az NHKV Zrt. ügyfélszolgálatának feladatai:

Az NHKV Zrt. feladatkörébe tartozó, a 6. pontban felsorolt ügytípusok kapcsán benyújtott panaszokat és egyéb megkereséseket az NHKV Zrt. ügyfélszolgálata a jogszabályi előírásoknak és a belső utasításoknak megfelelően köteles kivizsgálni és elintézni.

Amennyiben a közszolgáltató feladatkörébe tartozó panasz és egyéb megkeresése az NHKV Zrt. ügyfélszolgálatához érkezik be, azt az NHKV Zrt. ügyfélszolgálata 15 napon belül továbbítja az illetékes közszolgáltató ügyfélszolgálatára.

8. Az NHKV Zrt. és a közszolgáltatók ügyfélszolgálatának feladatkörei és együttműködésük alapvető szabályai

Az ügyfélszolgálatok a panaszok és az egyéb megkeresések intézése során szorosan együttműködnek, amely során kötelesek megadni egymásnak minden olyan információt, adatot, amely a panasz és az egyéb megkeresés gyors és hatékony elintézése érdekében szükséges.

Amennyiben a panasz vagy az egyéb megkeresés összetettsége indokolja, úgy az ügyfélszolgálatok soron kívül írásban vagy szóban egyeztetést folytatnak. A kapcsolattartás formájaként elfogadott az elektronikus (e-mail) üzenet, telefon és egyéb elektronikus hírközlési eszköz használata is.

Tömeges vagy egységes állásfoglalást és gyakorlatot igénylő panaszok és egyéb megkeresések esetén az ügyfélszolgálatok haladéktalanul értesítik egymást az ügyekben képviselendő egységes álláspontról, és szükség esetén írásban vagy szóban egyeztetést folytatnak.

9. Az NHKV Zrt. és a közszolgáltatók együttműködése fogyasztóvédelmi eljárások esetén

Az NHKV Zrt.-vel szemben indult fogyasztóvédelmi eljárások során a közszolgáltató köteles minden szükséges információt, adatot és ténnyt megadni az NHKV Zrt. részére.

Amennyiben a fogyasztóvédelmi eljárás ugyanazon ügyben az NHKV Zrt.-vel és a közszolgáltatóval szemben is megindult, úgy az NHKV Zrt. és közszolgáltató kötelesek együttműködni a hatóságnak, bíróságnak és békéltető testületnek küldött nyilatkozattétel, adatszolgáltatás és válaszirat elkészítése során, valamint az eljárás valamennyi szakaszában.

Az NHKV Zrt. és a közszolgáltató az együttműködés, és információkérések teljesítése során a hatóság, bíróság és a békéltető testület által szabott határidőket kiemelten figyelembe veszi.

Elmarasztaló döntés esetén az NHKV Zrt. és a közszolgáltató köteles egyeztetni a jogorvoslati lehetőségekről vagy a döntésben meghatározott kötelezettség teljesítésének módjáról és határidejéről.

Az egységes és a fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelő működés biztosítása érdekében az NHKV Zrt. és a közszolgáltató szükség esetén értesíti egymást a fontosabb hatósági, bírósági és békéltető testületi döntésekről, állásfoglalásokról, illetve hatósági gyakorlatokról.

A közszolgáltató szükség esetén – meghatalmazás útján – képviseli az NHKV Zrt.-t a békéltető testületi eljárás során.

10. Vonatkozó szabályozás

A panaszok és az egyéb megkeresések kezelése során az Fgytv., különös tekintettel a VI. Fejezet előírásaira kell tekintettel lenni. A bejelentések kezelése során figyelembe kell venni továbbá a Ht. és a végrehajtására kiadott egyéb jogszabályokat, valamint az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit, valamint

- jelen szabályzatot, illetve
- az NHKV Zrt. és a közszolgáltató saját belső szabályzatait és utasításait.