

Panaszkezelés [1]

Panasz:

amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más-így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat (Pktv. 1. § (2) bekezdés).

Közzolgáltatással kapcsolatos panasz

(továbbiakban panasz): a Közzolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerül? minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közzolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelm? igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintend?, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelm?en beazonosítható. Nem min?sül panasznak, ha az Ügyfél a Közzolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közzolgáltató számára. Nem min?sül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közzolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közzolgáltató számára a Ht, a Korm. rend., vagy önkormányzati .rendelet el?írja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem min?sül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közzolgáltató tevékenységét érint? megkeresést juttat el a Közzolgáltatóhoz.

A panasz bejelentése történhet:

- személyesen
- írásban (postai levél, e-mail, vagy fax), illetve
- telefonon történhet.

A Közzolgáltató a panaszkezelés során mind a határid?k, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. el?írásai alapján az alábbiak szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyz?könyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közzolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvet?en olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közzolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhet?ségét.

Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt az Ügyfélszolgálaton tehetnek az Ügyfelek a megadott félfogadási id?ben.

Az Ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történ? megoldására. Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyz?könyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyz?könyv tartalmazza az Ügyfél nevét, lakcímét, a panasz el?terjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, Közzolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyz?könyvet felvev? személy és az Ügyfél (fogyasztó) aláírását, a jegyz?könyv felvételének helyét és idejét. A jegyz?könyv másolati példányát Közzolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követ?en az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzolgáltató.

Telefonon tett panaszbejelentés

A Közzolgáltató a Fgytv. el?írásainak megfelel?en, telefonos ügyfélszolgálatot m?ködtet. Félfogadási id?ben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes kör? tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az Ügyfélszolgálatba beérkez? valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Közzolgáltató hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt a

közzolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, a fogyasztóvédelmi törvény 17/B paragrafusára alapján minőségbiztosítási okokból illetve a telefonon tett jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságának érdekében, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A Közzolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panaszja, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve.

Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közzolgáltató.

A Fgytv. előírásai szerint a Közzolgáltató Ügyfélszolgálatára minden esetben köteles a Közzolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követően 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Közzolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfélszolgálat az Ügyfelet (fogyasztót) írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőn belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a Közzolgáltató tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

Jogorvoslat, békéltető testület

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független szervezet, amely feladata a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése, azaz e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. (Fgytv. 18. §)

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közzolgáltatással kapcsolatos, az előzők szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával –ha véleménye szerint a Közzolgáltató nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A Ht. 83. §-a alapján -az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közzolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatás nyújtási kötelezettségekre vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az Ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Közzolgáltató felé megtette.

A panasz elutasítása esetén Közzolgáltató a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet (fogyasztót) arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

Panaszkezelés

Depónia Nonprofit Kft. - Közszolgáltatási hulladékszállítás (<https://www.deponia.hu>)

Tájékoztatjuk, hogy panaszával (a hulladékszállítás igénybevételének helye szerint)

az alábbi szervezetekhez fordulhat:

Fejér Megyei Kormányhivatal Székesfehérvári Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Főosztály

Ügyintézés helye: 8000 Székesfehérvár, Mátyás király krt. 6.

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.

Tel: 22/501-751 E-mail: fogyved@fejer.gov.hu [2]

Ügyfélfogadás: Hétfő, Szerda: 8-12, 13-15:30 Péntek: 8-12

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdése szerinti elírásoknak társaságunk aláveti magát.

Veszprém Megyei Kormányhivatal

Veszprémi Járási Hivatal

Ügyintézés helye: 8200 Veszprém, Mindszenty József utca 3-5.

Levelezési cím: 8210 Veszprém, Pf.: 2042

Telefon: 88/550-507, 88/550-508

E-mail: veszprem.jaras@veszprem.gov.hu [3]

Pest Megyei Kormányhivatal

Érdi Járási Hivatal

Cím: 2030 Érd, Budai út 7/b.

E-mail: jarasihivatal.erd@pest.gov.hu [4]

Telefon: (23) 504-182 Fax: (23) 504-120

Tájékoztatjuk, hogy panaszával (lakhely vagy tartózkodási hely szerint)

az alábbi szervezetekhez fordulhat:

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500

Panaszkezelés

Depónia Nonprofit Kft. - Közzolgáltatási hulladékszállítás (<https://www.deponia.hu>)

Fax: 06-76-501-538

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: 0672-507-154

Fax: 0672-507-152

E-mail: bekelteto@pbkik.hu [5]

Web: www.pbkik.hu [6]

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu [7]

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-554-250/118

Panaszkezelés

Depónia Nonprofit Kft. - Közzolgáltatási hulladékszállítás (<https://www.deponia.hu>)

Fax: 06-62-426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu [8]

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323

Fax: 06-22-510-312

E-mail: fmkik@fmkik.hu [9]

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

E-mail: bekelteto@gymkik.hu [10]

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbikik.hu [11]

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefon: 06-36-429-612/122

Fax: 06-36-323-615

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.

Telefon: 20/373-2570

Panaszkezelés

Depónia Nonprofit Kft. - Közzolgáltatási hulladékszállítás (<https://www.deponia.hu>)

E-mail: bekeltetotestulet@jnszmik.hu [12]

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-027

Fax: 06-34-316-259

Email: kemkik@kemkik.hu [13]

Web: www.kemkik.hu [14]

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Telefon: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu [15]

Web: www.nkik.hu [16]

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-269-0703

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Panaszkezelés

Depónia Nonprofit Kft. - Közzolgáltatási hulladékszállítás (<https://www.deponia.hu>)

Telefon: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

E-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu [17]

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74-411-661

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu [18]

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: 06-88-429-008, 08-88-814-111

Fax: 06-88-412-150

E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu [19]

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu [20]

Forrás URL: <https://www.deponia.hu/panaszkezeles>

Hivatkozások

Panaszkezelés

Depónia Nonprofit Kft. - Közzolgáltatási hulladékszállítás (<https://www.deponia.hu>)

- [1] <https://www.deponia.hu/panaszkezeles>
- [2] <mailto:fogyved@fejer.gov.hu>
- [3] <mailto:veszprem.jaras@veszprem.gov.hu>
- [4] <mailto:jarasihivatal.erd@pest.gov.hu>
- [5] <mailto:bekelteto@pbkik.hu>
- [6] <http://www.pbkik.hu>
- [7] <mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu>
- [8] <mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu>
- [9] <mailto:fmkik@fmkik.hu>
- [10] <mailto:bekelteto@gymkik.hu>
- [11] <mailto:bekelteto@hbkik.hu>
- [12] <mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu>
- [13] <mailto:kemkik@kemkik.hu>
- [14] <http://www.kemkik.hu>
- [15] <mailto:nkik@nkik.hu>
- [16] <http://www.nkik.hu>
- [17] <mailto:bekelteto@szabkam.hu>
- [18] <mailto:kamara@tmkik.hu>
- [19] <mailto:bekelteto@veszpremikamara.hu>
- [20] <mailto:zmbekelteto@zmkik.hu>