

Kaposvári Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Panaszkezelési tájékoztató

1. Bevezető

Az 1997. évi CLX. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.) értelmében a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni. Társaságunk a Kapos Holding tagvállalataival közös ügyfélszolgálatot működtet a Fgytv. előírásai alapján.

Társaságunk a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglalt alapelveket betartva kiemelten kezeli a szolgáltatásaival kapcsolatos bejelentéseket, észrevételeket.

Panaszkezeléssel kapcsolatos eljárásnak minősül minden olyan, a panaszkezelés során a szolgáltató által alkalmazott intézkedés és eljárási cselekmény, amely a panasz felvételével, nyilvántartásával, kivizsgálásával és eredményének az ügyféllel való közlésével kapcsolatos.

Nem kezeljük ügyfél panaszként a tájékoztatás kérést, szerződéskötési igényeket, szüneteltetési igényt.

Célunk, hogy Társaságunk tevékenységének ellátása során az azzal kapcsolatosan beérkező panaszokat teljeskörűen, a beérkezéstől a kivizsgáláson át, az ügy kezeléséig a lehető legnagyobb odafigyeléssel kezelje.

Törekszünk a bejelentést objektíven, részletekbe menően kivizsgálni, függetlenül attól, hogy a kivizsgálás során a megadott panaszt jogosnak, jogtalanak, vagy a tevékenységünkhöz nem kapcsolódónak ítélnénk. Az ügyfelet döntésünk eredményéről és annak indokáról írásban tájékoztatjuk ügyfelet. Amennyiben a panaszvizsgálás eredményeként Társaságunk valamely munkavállalója kötelezettségeit vétkesen megszegte, vele szemben szankció alkalmazható.

2. Panaszkezelés alapelvei

Társaságunk ügyfeleit panasztételi jog illeti meg.

Panaszkivizsgálási folyamatunk során mindenkit az egyenlő bánásmód elve illet meg.

Minden beérkező panaszt elfogulatlanul, tárgyilagosan, mint az ügyfeleink szemszögéből megközelített valós képet vizsgáljuk.

A panaszra adott választ minden esetben közérthetően kell megírni.

A bejelentőt nem érheti hátrány bejelentése miatt.

3. Adatkezelés

Társaságunk a bejelentő azonosságát a hatályos jogi szabályozások betartásával, bizalmasan kezeli a kivizsgálás teljes folyamatában.

A telefonon érkező megkeresések esetében az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. A szolgáltató a hangfelvétel készítéséről, megőrzéséről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdésekor tájékoztatja. A hangfelvételt az ügyfél kérésére – évi egy alkalommal ingyenesen, minden további alkalommal az adathordozó díjának megtérítése esetén – rendelkezésre bocsátja. Az ügyfél a rendelkezésére bocsátott felvételt a mindenkor hatályos Adatvédelmi, illetve Fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően jogosult kezelni. Az ügyfél a hangfelvételt kizárólag a közszolgáltatási jogviszony vagy azzal szorosan összefüggő jogok és kötelezettségek dokumentálása céljából kezelheti. Az ügyfél 3. személy részére kizárólag az előbbi adatkezelési céllal összefüggően adhatja ki a hangfelvételt, azaz, ha a hangfelvétel kiadása érdekeinek érvényesítését szolgálja, jogorvoslati lehetőséget biztosíthat a számára (hatósági vagy peres eljárásokban felhasználhatja). A tisztességes és törvényes adatkezelés követelményébe ütközik az adatkezelő magatartása, ha a hanganyagot bármilyen módon manipulálja.

A törvényes céltól eltérően kezelni a felvételt az ügyfél nem jogosult – ez magában foglalja a közösségi portálokra, egyéb fájlmegosztó oldalakra való feltöltés tilalmát is. A nyilvános oldalra való feltöltés nem tekinthető érdekérvényesítés eszközének, hiszen jogorvoslatot nem tudnak biztosítani, az csak meghatározott szerv vagy hatóság hatáskörébe tartozik.

A panasz kivizsgáláshoz használt a gépjárműveken elhelyezett rögzítőrendszer által készített felvételt Társaságunk 30 napig őrzi meg. Ügyfél kérésére, előre egyeztetett időpontban a panaszolt esethez tartozó felvételt ügyfélszolgálati irodánkban megtekintheti.

A panaszos személyes adatai csak az eljáráshoz hatáskörével kapcsolódó szerv részére adható át.

Amennyiben a panaszos rosszhiszeműen járt le, és ezzel Társaságunknak vagy másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet, szabálysértést okozott adatai az eljárás lefolytatásához jogosult szerv részére átadhatók.

4. Eljárásrend

A társaság vagy munkaválllója tevékenységével, mulasztásával, magatartásával kapcsolatos panaszait, továbbá számla adattartalmára (ürítések számára, hulladékgyűjtő méretére, rongálódására, helytelen név, cím stb.) vonatkozó bejelentéseket ügyfeleink, a Társaságunk által üzemeltetett ügyfélszolgálatához személyesen, telefonon és írásban (postai, e-mail, weblap) illetve az ugyfelszolgalat@khg.hu e-mail cím használatával tehetik meg.



K A P O S V Á R I
Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Ügyfélszolgálat elérhetőségei

Ügyfélszolgálati vezető neve: Gaál Zsuzsanna
Címe: 7400 Kaposvár, Áchim András u.2. CORSO Irodaház Északi Szárny
Telefonszám: 82/310-000
e-mail: ugyfelszolgalat@khg.hu
Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf.:136.
Parkolás: CORSO mélygarázs (1/2 óra ingyenes)

Ügyfélszolgálat (és pénztári órák) nyitvatartása

Hétfő - Szerda: 8:00 – 14:00

Csütörtök: 8:00 – 20:00

Péntek: 8:00 – 14:00

Egyéb számlakifogással kapcsolatos bejelentését az ugyfelszolgalat@nhkv.hu e-mail címre szíveskedjen megküldeni.

Szóbeli vagy telefonon érkező panaszt azonnal megvizsgálunk, intézésre kerül. Amennyiben további kivizsgálást igényel ügyfélszolgálati jegyzőkönyvben rögzítésre kerül. Az írásbeli beadványt a szolgáltató azon a napon tekinti beérkezettnek, amely nap a szolgáltató nyilvántartásában a beérkezés napjaként szerepel.

Kivizsgálás után Társaságunk állásfoglalását írásban küldi meg bejelentő részére, és a megkeresések kézbesítésétől számított 15 napon belül megküldi a bejelentőnek. Amennyiben az ügyfél lemond az írásos tájékoztatásról, a szolgáltató állásfoglalását rögzített telefonbeszélgetés is tartalmazhatja. A 15 napos határidő az előterjesztés napját követő első munkanapon kezdődik. A válaszadási határidő egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható, a válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell. Meghosszabbítás csak a Fogyasztóvédelmi törvényben leírtak alapján kezdeményezhető, pl. amennyiben szolgáltató és a panaszbeadványban érintett más felhasználók, szervezetek közötti egyeztetés időtartama, és az ügyféllel történő időpont-egyeztetéstől a panasszal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt határidő hosszabb, mint 15 nap.

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató a bejelentőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A szolgáltató az elutasítást tartalmazó dokumentumban megadja az illetékes hatóság, illetve a területileg illetékes békéltető testület levelezési címét.

5. Jogorvoslati lehetőségek

A válaszadási határidő elmulasztása esetén vagy ha bejelentő ügyintézésünkkel nem ért egyet, panaszával az alábbi hivatalokhoz fordulhat:

- A szolgáltatási hely szerinti Önkormányzatnál (listája a www.khg.hu /ügyfélszolgálat fül alatt megtalálható);
- Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület (listája a www.khg.hu /ügyfélszolgálat fül alatt megtalálható);
- Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.;
telefonszám: +36 82 510 868, fax:+36 82 510-661,
email: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu, web: www.kormanyhivatal.hu/hu/somogy

