



**TAPPE HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI,
KÖZTISZTASÁGI, SZOLGÁLTATÓ KFT.**

Tisztán a jövőért!

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta és bevezetését elrendelte:

Figura Ferenc ügyvezető

Hatálybalépés időpontja:

2023. július 1.

I. A szabályozás célja:.....	3
II. A panaszkezelési szabályzat hatálya.....	3
III. A panaszok és egyéb megkeresések kezelésének általános szabályai, a panaszbejelentés módjai:	3
IV. A szóbeli panaszok és kezelése.....	4
V. Az írásbeli panaszok kezelése.....	5
VI. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	6
VI.I. Békéltető testület	6
VI.II. Fogyasztóvédelmi hatóság.....	7
VII. Fogyasztóvédelmi referens	7
VIII. Záró rendelkezések.....	7
1. Függelék - Fogyasztóvédelmi referens	8
2. Függelék: Központi -, és települési ügyfélszolgálati irodák elérhetősége.....	9
3. Függelék - Jogorvoslati szervek	10
4. Függelék – Panaszfelvételi jegyzőkönyv (minta).....	11

I. A szabályozás célja:

1. Jelen szabályozás a TAPPE Hulladékgazdálkodási, Köztisztasági, Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Területi Szolgáltató) által végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre, azzal összefüggő magatartásra vagy mulasztásra vonatkozó fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és hatékony kezelésének eljárását, az ügyintézés módját, a fogyasztóbarát megoldások eljárási rendjét írja elő.
2. A fogyasztóvédelemről szóló 1997 évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) rendelkezéseinek megfelelően a Területi Szolgáltató feladatának ellátása során, biztosítja a fogyasztók hulladékgazdálkodási tevékenységhez kapcsolódó megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

II. A panaszkezelési szabályzat hatálya

1. A panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed a Területi Szolgáltató szervezeti egységeire és alkalmazottaira. A szabályzat hatálya kiterjed a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által, a Területi Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos - a panaszkezelési szabályozás hatálybalépését követően - szóban, vagy írásban tett fogyasztói észrevételek (panaszok) eljárási rendjének szabályozására.
2. A panaszkezelési szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki, azon fogyasztói javaslatokra, bejelentésekre, információkérésekre, melyek a Területi Szolgáltató általános működését érintik, vagyis nem a fogyasztói – szolgáltatói kapcsolat rendszerben merülnek fel.

III. A panaszok és egyéb megkeresések kezelésének általános szabályai, a panaszbejelentés módjai:

1. A Területi Szolgáltatóhoz panasszal és egyéb megkereséssel bármely ügyfél (természetes személy, gazdálkodó szervezet, egyéb jogi személy fordulhat).
2. A panasz vagy egyéb megkeresés írásban és szóban is benyújtható.
3. **Hulladékszállítással kapcsolatos panasz:** A Területi Szolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységével, szolgáltatásával, az általa foglalkoztatott munkavállalók viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi észrevétel, bejelentés, amelyben a fogyasztó a Területi Szolgáltató eljárását kifogásolja, és a kifogásával kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Panasznak, csak azon észrevétel, bejelentés tekinthető, amely esetén mind a fogyasztó, mind az észrevétellel, bejelentéssel érintett szolgáltatási cím, mind az észrevétel, bejelentés tárgya egyértelműen azonosítható.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó a Területi Szolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást, méltányossági intézkedést igényel, vagy kifogásoktól mentes tájékoztatást kér. Továbbá nem minősül panasznak,

ha a fogyasztó a Területi Szolgáltató azon tevékenységét, szolgáltatását kifogásolja, amely megtételét, végrehajtását a Területi Szolgáltató részére jogszabály írja elő, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó nem a Területi Szolgáltató tevékenységét-, szolgáltatását érintő észrevételt, bejelentést juttat el a Területi Szolgáltatóhoz.

4. A bejelentőt panasz miatt semmilyen hátrány nem érheti, az ügyfélszolgálat köteles a panaszt megvizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni.
5. A panasz, egyéb bejelentés kivizsgálásának, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie. Az eljárási folyamat során azonosítani kell az észrevétel okát, indokát, és azt követően az észrevételt mielőbb, de legkésőbb a törvényi rendelkezések által biztosított határidőn belül orvosolni szükséges.
6. A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat a bejelentőt köteles tájékoztatni az elutasítás indokáról és a jogorvoslati lehetőségekről.
7. A panaszt benyújtó fogyasztó adatait az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
8. A panasz intézése során a bejelentő érdekeit szem előtt tartva, a gyors, hatékony és ügyfélbarát panaszkezelésre kell törekedni.

IV. A szóbeli panaszok és kezelése

1. Szóbeli panasz tehető az ügyfélszolgálati irodákban (központi ügyfélszolgálat, települési ügyfélszolgálati irodák), valamint telefonon ügyfélszolgálatunkon, ügyélfogadási időben.

2. Központi Ügyfélszolgálat

Címe: 5600 Békéscsaba, Kinizsi u. 4-6.

Telefon: +36 66/447-150

E-mail: ugyfelszolgalat@tappe.hu

3. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.
4. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal kell ellátni.
5. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, 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 a fogyasztónak átadni,
 - b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 15 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
6. 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 Területi Szolgáltató 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 (vagy meghatalmazottjának) aláírása,
 - f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
7. A fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelően a telefonos ügyfélszolgálatra érkező megkereséseket az ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el, a hangfelvételek rögzítésre kerülnek. A hangfelvételek megőrzési ideje: öt év. Az ügyfélszolgálat a hangfelvételt, a fogyasztó kérésére díjmentesen - a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül - rendelkezésre bocsátja
8. Amennyiben a panasz jellege miatt a 15 napos ügyintézési határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról az ügyfélszolgálat az ügyfelet külön értesíti. 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.

V. Az írásbeli panaszok kezelése

1. Írásbeli panasz tehető személyesen az ügyfélszolgálati irodákban (központi ügyfélszolgálat, települési ügyfélszolgálati irodák), postai és elektronikus úton.
2. Központi Ügyfélszolgálat
Posta cím: 5600 Békéscsaba, Kinizsi utca 4-6.
E-mail cím: ugyfelszolgalat@tappe.hu
uzletiugyfel@tappe.hu
szallitasi-informaciok@tappe.hu
3. Írásban történő panasz bejelentésének elbírálásához szükséges a konkrét észrevétel pontos leírása, egy vagy több kifogás esetén a kifogások indokainak elkülönített rögzítése, határozott igény megjelölése, a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentáció másolat csatolása.
4. Amennyiben a konkrét észrevételnek már korábban voltak előzményei, akkor azon információk, dokumentumok is csatolni szükséges.

5. A fogyasztó által írásban tett panaszbejelentésről panaszfelvételi jegyzőkönyv készül a bejelentés módja rovatban a „postai” vagy „elektronikus” panaszbejelentés szerepel.
6. Az írásban tett panaszbejelentést a Területi Szolgáltató, a panasz azonosítását követően, érdemben megvizsgálja a panasszal kapcsolatos álláspontját tételes indoklással, érdemi döntéssel, meghozott intézkedés pontos indoklásával és leírásával, a panasz kézhezvételét követő 15 napon belül írásban megküldi a fogyasztó részére.
7. A panaszkezelés során az ügyfélszolgálat a hatályos jogszabályok alapján jár el, mely alapján a bejelentésben foglaltaknak helyt ad és a panaszt orvosolja vagy elutasítja a panaszt, a hozott döntést közérthetően, egyértelműen, indoklással ellátva, valamennyi felvetett észrevételre reagálva küldi meg a bejelentő részére.
8. A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
9. Az ügyfélszolgálat a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

VI. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

VI.1. Békéltető testület

1. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (továbbiakban: kamara) mellett működő független szervezet. 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 érvényesülésének biztosítása érdekében.
2. A fogyasztó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos, fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – amennyiben, véleménye szerint a Területi Szolgáltató nem orvosolta azt -, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton történő érvényesíthetőségét.
3. **A Területi Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében NEM veti alá magát a békéltető testületi eljárásnak.**

VI.II. Fogyasztóvédelmi hatóság

1. Az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Területi Szolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.
2. A fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban a fogyasztónak igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt az érintett szerv (MOHU Zrt., Területi Szolgáltató, NHKV Zrt.) felé megtette.

VII. Fogyasztóvédelmi referens

1. A fogyasztóvédelmi referens feladata a Területi Szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítése, valamint fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

VIII. Záró rendelkezések

A Panaszkezelési szabályzat 2023. július 1. napján lép hatályba.

A Területi Szolgáltató Panaszkezelési szabályzatát a székhelyén, annak ügyfélszolgálati irodájában, valamint a honlapján (www.tappe.hu) is elérhetővé teszi

Békéscsaba, 2023. június 30.

TAPPE Hulladékgazdálkodási
Köztisztasági, Szolgáltató Kft.
5600 Békéscsaba, Kínizsi u. 4-6.
Adószám: 11343010-2-04

Figura Ferenc
ügyvezető

1. Függelék - Fogyasztóvédelmi referens

Náfrádi Erika

Cím: 5600 Békéscsaba Kinizsi utca 4-6.

Telefonszám: +36 66/447150

E-mail cím: ugyfelszolgalat@tappe.hu

2. Függelék: Központi -, és települési ügyfélszolgálati irodák elérhetősége

A Központi -, és települési ügyfélszolgálati irodák elérhetősége és nyitva tartása www.tappe.hu oldalon az Ügyfélszolgálat menüpont alatt érhető el.

<https://tappe.hu/ugyfelszolgalat-elerhetosegei/>

3. Függelék - Jogorvoslati szervek

https://mohu.hu/file/documents/0/0037/bekelteto_testuletek_es_varmegyei_kormanyhivatalok_listaja.pdf

4. Függelék – Panaszfelvételi jegyzőkönyv (minta)

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Fogyasztói panaszbejelentés nyilvántartási száma:	0	0	0	1
---	---	---	---	---

Fogyasztó neve:			
Fogyasztó állandó lakcíme, székhelye:			
Fogyasztó levelezési címe:			
Fogyasztó telefonszáma:			
Fogyasztó e-mail címe:			
Fogyasztói panasz előterjesztésének helye:			
▪ Ideje:		▪ Módja:	
Fogyasztói panasz részletes leírása, a panasz okának és konkrét igényeknek a megjelölésével:			
Fogyasztói panaszt alátámasztó dokumentumok másolata		Mellékelve	Nem került benyújtásra

[Ide írhatja a dokumentum címét]

Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

Területi Szolgáltató álláspontjának leírása:

Jegyzőkönyv felvételének helye:

Jegyzőkönyv felvételének ideje:

Panaszfelvételi jegyzőkönyv felvevő ügyintéző
aláírása

Fogyasztó aláírása
(írásbeli panasz esetén)

A panaszfelvételi jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

Dátum:

Fogyasztó aláírása