

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalom

1. Cél	1
2. Szabályzat hatálya	1
3. Fogalom-meghatározások	1
3.1. Békéltető testület	1
3.2. Fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület.....	1
3.3. Fogyasztói jogvita.....	1
3.4. Jogsérelem orvoslása.....	1
3.5. Ügyfél.....	2
3.6. Ügyfélmegkeresés:	2
3.7. Panasz.....	2
4. Panaszkezelés	3
4.1. Panaszfelvétel.....	3
4.1.1. Személyes ügyfélszolgálaton	3
4.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz	3
4.1.3. Írásbeli panasz	4
4.1.4. Panaszfelvételi jegyzőkönyv	4
4.2. Panaszkezelés	4
5. Társaságunk elérhetőségei.....	5
6. Tájékoztatás.....	6
7. Felügyeleti hatóságok:.....	6
8. Társaságunk fogyasztóvédelmi referensei:	7
9. Alkalmazott jogszabályok:	7

1. CÉL

Az eljárás kidolgozásának és alkalmazásnak célja, hogy Társaságunk - a jogszabályi előírások figyelembevételével - az általa végzett szolgáltatások kapcsán tett panaszok tekintetében hatékonyan járjon el, a felmerülő panaszt az ügyfél számára megnyugtató módon kezelje.

2. SZABÁLYZAT HATÁLYA

Az eljárásban előírtak az ügyfélszolgálat, az ügyfélképviseltek, az ügyfélkapcsolati csoport és minden, ügyféllel kapcsolatba lépő és ügyfélmegkeresést kezelő munkatársra vonatkoznak.

3. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

3.1. Békéltető testület

Olyan nyilvántartásba vett, tartós alapon létrejött szervezet, amely a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésével foglalkozik.

3.2. Fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület

Az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,

3.3. Fogyasztói jogvita

Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

A Dél-Kom Nonprofit Kft. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, az ott megkötött egyezség hiányában kizárólag a peres eljárásban hozott döntést tekinti magára nézve kötelezőnek, az 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot tett.

3.4. Jogsérelem orvoslása

Olyan intézkedés, amely arra kötelezi a vállalkozást, hogy a rendelkezésre álló jogkövetkezmény alkalmazásával orvosolja az érintett fogyasztók sérelmét, így különösen kártérítés fizetése, kijavítás, kicserélés, árszállítást, a szerződés megszüntetése vagy a kifizetett vételár visszatérítése, sérelmes helyzet megszüntetése, a jogsértést megelőző állapot helyreállítása,

3.5. Ügyfél

Társaságunk ügyfélnek tekinti azt a természetes személyt, jogi személyt, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságot vagy más jogi alanyisággal bíró szervezetet, illetve ez utóbbiak képviselőjében eljáró természetes személyt, aki, vagy amely a Dél-Kom Nonprofit Kft. szolgáltatásait igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy valamely a Társaság által biztosított tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje és személye beazonosítható.

A MOHU ÁSZF az ügyfél fogalmát az alábbiak szerint határozza meg:

a Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő, tényleges Ingatlanhasználónak minősülő (ideértve különösen a társasházat és a lakásszövetkezetet is), vevő (fizető) azonosítóval rendelkező szerződő fél, abban az esetben is, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevétele elmulasztja, vagy az kérelmére szünetel;

3.6. Ügyfélmegkeresés:

Minden olyan bejelentés, kérelem, érdeklődés, panasz, közérdekű bejelentés, amely a Dél-Kom Nonprofit Kft. ügyfélkapcsolati elérhetőségeire érkezik az általa nyújtott szolgáltatással kapcsolatosan:

- személyes bejelentés ügyfélszolgálati ponton vagy irodán,
- telefonos ügyfélszolgálaton történő bejelentés,
- elektronikus ügyfélszolgálati csatornákon történő bejelentés,
- postai levél útján történő bejelentés,
- hivatali kapun keresztül történő bejelentés.

3.7. Panasz

Az ügyfél részéről, a Társaság tevékenységére tett negatív észrevételt tartalmazó, illetve elmarasztaló tartalmú megkeresése, vagy kérelem, amely vélt vagy valós egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, amelyet szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közöl a Társasággal, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági – eljárás hatálya alá.

Nem tekinthető ügyfél panasznak:

- tájékoztatást kérő megkeresés,
- kárbejelentés,
- más ügyfél szabálytalan hulladékkezelésére vonatkozó bejelentés,
- az ügyféllel szembeni jogos követeléseknek, elengedésének, részletfizetésének engedélyezése,
- nem tartoznak a panasz körébe a szerződések kapcsán felmerülő:
- méltányossági kérelmek,
- különböző szerződésmódosításokra, részletfizetési megállapodásokra vonatkozó, valamint a felmondás utáni tartozások rendezésével kapcsolatban felmerülő ügyfélkérdések,
- információ- és adatkérések.

A MOHU ÁSZF a panasz fogalmát az alábbiak szerint határozza meg:

Az Ügyfél vagy a Díjfizető részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra, magatartásra, tevékenységre vagy szolgáltatás elmulasztására vonatkozóan a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltaknak megfelelően előterjesztett, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló negatív észrevétel, konkrét kifogás, amelynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével;

4. PANASZKEZELÉS

4.1. Panaszfelvétel

4.1.1. Személyes ügyfélszolgálaton

Az ügyfélszolgálati munkatárs a személyes ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfél szóbeli panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyfélszolgálati munkatárs a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel az erre rendszeresített, törvényi előírásnak megfelelő „Panaszfelvételi jegyzőkönyv” elnevezésű nyomtatványon, melyet az OpAL ügyviteli rendszerben további ügyintézésre, kivizsgálásra az érintett csoportvezetők/ügyintézők részére továbbít.

4.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz

Az ügyfélszolgálati munkatárs a Telefónia rendszeren vagy a Dél-Kom call-centeren keresztül érkezett hívás esetén az ügyfél szóbeli panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyfélszolgálati munkatárs a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel az erre rendszeresített „Panaszfelvételi jegyzőkönyv” elnevezésű nyomtatványon, melyet az OpAL ügyviteli rendszerben további ügyintézésre, kivizsgálásra az érintett csoportvezetők/ügyintézők részére továbbít.

Társaságunk a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását – az ügyfél beazonosítása nélküli módon - az ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére helyezi. A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresést, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt

- hangfelvétellel rögzíti,
- a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal ellátja,
- a hangfelvételt 5 évig megőrzi, melyről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja,
- a hangfelvételt az ügyfél kérésére – az erre irányuló kérésről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül - díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

4.1.3. Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a titkárság az illetékes koordinációs- vagy csoportvezető részére küldi meg szignálásra és/vagy kivizsgálásra az OpAL ügyviteli rendszerben. A panasz kivizsgálásáról és az írásos válaszadról az érintett koordinációs- vagy csoportvezető köteles gondoskodni.

4.1.4. Panaszfelvételi jegyzőkönyv

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- az ügyfél nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- az ügyfél panaszának részletes leírását,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Társaság álláspontját az ügyfél panaszával kapcsolatban, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító számát.

4.2. Panaszkezelés

Amennyiben az ügyfél panasza nem jogos, Társaságunk az ügyfelet 15 napon belül írásban, indokolással ellátva értesíti, tájékoztatja továbbá arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság, vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Panaszfelutasítás esetén Társaságunk minden esetben az alábbiakról is köteles tájékoztatni az ügyfelet:

A Dél-Kom Nonprofit Kft. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, az ott megkötött egyezség hiányában kizárólag a peres eljárásban hozott döntést tekinti magára nézve kötelezőnek, az 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot tett.

Jogos panasz esetén Társaságunk haladéktalanul intézkedik az eljárás javítása érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét 15 napon belül írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó intézkedésekről.

Jogos panaszokhoz kapcsolódó kárigény esetén, a panasz kivizsgáló szervezeti egység megvizsgálja a bejelentett kár jogosságát, mértékét és megállapítja az ügyfél jogos kárigényét.

Társaságunk a panaszbejelentés esetén nem köteles eljárni, amennyiben

- ugyanazon ügyfél a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt tesz,
- az ügyfél a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát,
- azonosíthatatlan személy tesz panasz, kivéve, ha a bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

Indokolt esetben legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható az ügyintézési határidő, amelyről a panaszt tevő írásbeli értesítést kap.

Társaságunk a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.

5. TÁRSASÁGUNK ELÉRHETŐSÉGEI

Weboldal: www.delkom.hu

E-mail cím: delkom@delkom.hu

Postacím: 7602 Pécs, Pf. 176.

Központi ügyfélszolgálat

Pécs, Búza tér 8/B. (személyes- és telefonos ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: hétfőtől - szerdáig: 8:00 - 16:00, csütörtök: 8:00 - 20:00, péntek: 8:00 - 14:00

Telefonos elérhetőségeink:

MOHU Telefónia: +36-1/776-7777

Dél-Kom call center: +36-72/805-400

Ügyfélképviselleteink

Barcsi ügyfélképviselet (személyes és MOHU Telefónia ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: hétfőtől - csütörtökig: 7:30 - 15:30, péntek: 7:30 - 13:30

Bólyi ügyfélképviselet (személyes ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: páratlan hét csütörtök: 10:00 - 14:00

Bonyhádi ügyfélképviselet (személyes és MOHU Telefónia ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: hétfő: 8:00 - 15:30, kedd: 8:00 - 18:00, szerda: 8:00 - 14:00, csütörtök: 8:00 - 15:00, péntek: Zárva

Dombóvári ügyfélképviselet (személyes és MOHU Telefónia ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: hétfő - kedd: 8:00 - 12:00 és 13:00 - 15:45, szerda: páros héten 8:00 - 12:00 és 13:00 - 15:45, páratlan héten Zárva, csütörtök: 10:30 - 12:00 és 13:00 - 18:00, péntek: 8:00 - 12:00 és 12:30 - 14:00

Komlói ügyfélképviselet (személyes és MOHU Telefónia ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: hétfő - kedd: 8:00 - 15:00, szerda: páros héten 8:00 - 15:00, páratlan héten Zárva, csütörtök: 8:00 - 18:30, péntek: 8:00 - 14:00

Mohácsi ügyfélképviselet (személyes és MOHU Telefónia ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: hétfő: 8:00 - 16:00, kedd: 8:00 - 12:00, szerda: 8:00 - 18:00, csütörtök: páros hét: 8:00 - 16:00, páratlan hét: Zárva, péntek: 8:00 - 14:00

Pécsváradi ügyfélképviselet (személyes ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: Páratlan hét szerda: 10:00 - 14:00

Sásdi ügyfélképviselő (személyes ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: Páratlan hét szerda: 10:00 - 14:00

Sellyei ügyfélképviselő (személyes ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: Páratlan hét csütörtök: 10:00 - 14:00

Siklói ügyfélképviselő (személyes és MOHU Telefónia ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: hétfő, szerda: 8:00 - 12:00, kedd, csütörtök: 12:30 - 16:30, péntek: 10:00 - 16:00

Szentlőrinci ügyfélképviselő (személyes ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: Páros hét csütörtök: 10:00 - 14:00

Szigetvári ügyfélképviselő (személyes és MOHU Telefónia ügyfélfogadás)

Nyitvatartás: hétfőtől - szerdáig: 8:00 - 16:00, csütörtök: Zárva, péntek: 8:00 - 14:00

Központi ügyfélszolgálatunkon és az alábbi ügyfélképviselőken történő személyes ügyintézéshez előzetes időpontfoglalásra is van lehetőség a <https://delkom.hu/idopontfoglalas/honlapcimén>:

- Mohács, Dózsa György utca 31.
- Komló, Bem József utca 24.

6. TÁJÉKOZTATÁS

A Dél-Kom Nonprofit Kft. internetes honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető módon hozzáférhetővé teszi többek között:

- a Társaság nevét, székhelyének és telephelyének elérhetőségét,
- az alkalmazandó díjak mértékét,
- a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását,
- a fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekképviselőt ellátó egyesületek, felügyeleti szerve elérhetőségét,
- az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat,
- Adatkezelési tájékoztatóját és Panaszkezelési Szabályzatát,
- az alkalmazott formanyomtatványokat.

7. FELÜGYELETI HATÓSÁGOK:

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 88.

Telefon: 1/459-7740, Fax: 1/459-7766, e-mail cím: mekh@mekh.gov.hu

Baranya vármegyei ügyfelek esetében: Az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettséggel kapcsolatos panaszával a Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi

Osztály (cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. telefon: 06-72/795-398, e-mail cím: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu), egyéb ügyekben a Baranya Vármegyei Békéltető Testülethez (cím: 7625 Pécs, Dr. Majorossy Imre u. 36., telefon: 06-72/507-154, web: www.baranyabekeltetes.hu, e-mail: info@baranyabekeltetes.hu, kerelem@baranyabekeltetes.hu) fordulhat.

Somogy vármegyei ügyfelek esetében: Az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettséggel kapcsolatos esetleges panaszával a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály (cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2. telefon: 06-82/510-868, e-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu), egyéb ügyekben a Baranya Vármegyei Békéltető Testülethez (cím: 7625 Pécs, Dr. Majorossy Imre u. 36., telefon: 06-72/507-154, web: www.baranyabekeltetes.hu, e-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu, kerelem@baranyabekeltetes.hu) fordulhat.

Tolna vármegyei ügyfelek esetében: Az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettséggel kapcsolatos esetleges panaszával a Tolna Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály (cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. telefon: 06-74/795-385, e-mail cím: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu), egyéb ügyekben a Baranya Vármegyei Békéltető Testülethez (cím: 7625 Pécs, Dr. Majorossy Imre u. 36., telefon: 06-72/507-154, web: www.baranyabekeltetes.hu, e-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu, kerelem@baranyabekeltetes.hu) fordulhat.

8. TÁRSASÁGUNK FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENSEI:

Baranya-megye: Hucker Renáta, telefon: 30/518-2581

Tolna-megye: Kerekes Károlyné, telefon: 30/348-5403

Somogy-megye: Schutzmann Judit, telefon: 20/414-8656

9. ALKALMAZOTT JOGSZABÁLYOK:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról (Pkbtv.)

2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról

Pécs, 2025. május 30.

Érvényes: 2025. június 1. napjától