

# Panaszügyintézés módja

## Panasz

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat (2013. évi CLXV. törvény 1. § (2) bekezdés).

## Közszolgáltatással kapcsolatos panasz

(továbbiakban panasz): a Közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, adatváltozást közöl, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára, ezekben az esetekben a válaszadási határidő 30 nap. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.

A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján az alábbiak szerint jár el:

A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét.

***A korábbi, érdemben megválaszolt panasztartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.***

### 1. Általános szabályok

A Közszolgáltató az ügyfélmegkeresések kezelése érdekében ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus üzenetben tudnak az ügyfélszolgálathoz fordulni.

A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők tekintetében, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltatónál érkeztetésre került.

#### 1.1 Személyesen tett panaszbejelentés (szóbeli panasz)

Személyes panaszt (szóbeli panasz) a közszolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodában az ügyfélszolgálati napokon tehetnek az ügyfelek a megadott félfogadási időben.

### **Ügyfélszolgálati irodák:**

**ENCS:** 3860 Encs, Ipartelep 543/12 hrsz

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

Szerda: 08:00 – 20:00

**KAZINCBARCIKA:** 3700 Kazincbarcika, Jószerencsét út 1/a. (Kolorlab Innovációs Központ)

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

Szerda: 07:00 – 19:00

**MEZŐKÖVESD:** 3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2.

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

Szerda: 08:00 – 20:00

**MISKOLC:** 3527 Miskolc, József Attila utca 53.

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

Szerda: 08:00 – 20:00

**ÓZD:** 3600 Ózd, Zrínyi út 5/a.

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

Szerda: 08:00 – 20:00

**SÁROSPATAK:** 3950 Sárospatak, Erdélyi János utca 18.

Szerda: 07:30 – 19:30

**SÁTORALJAÚJHELY:** 3980 Sátoraljaújhely, Kossuth tér 14.

Kedd, szerda, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

Hétfő: 08:00 – 20:00

**SZERENCNS:** 3900 Szerencs, Eperjes utca 7.

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

Szerda: 08:00 – 20:00

**TISZAÚJVÁROS:** 3580 Tiszaújváros, Tisza utca 2/C.

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

Szerda: 08:00 – 20:00

**SAJÓSZENTPÉTER:** 3770 Sajószentpéter Kossuth út 183.

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

Szerda: 08:00 – 20:00

Az iroda munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. 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 jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a fogyasztónak ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el a Közszolgáltató.

„Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, **kivéve**, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.”

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

## 1.2 Telefonon tett panaszbejelentés

**Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 21 3500 111**

A Közszolgáltató az Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Ügyfélfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. A bejövő telefonhívások hangrögzítésre kerülnek, és egyedi azonosítóval rendelkeznek.

Fgytv. 17/A. § (3) bekezdése – a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet kell fölvenni

„telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a panasz beérkezését követően tizenöt napon belül köteles érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a irtak szerint köteles eljárni.”

### Telefonos ügyfélszolgálaton történő panaszbejelentés esetén:

- Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a „panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat” címben szereplő elemeket, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető

#### A hangfelvétel:

- Rögzítésre kerül
- Egyedi azonosító számmal látjuk el
- 5 évig megőrzésre kerül
- Díjmentesen a fogyasztó rendelkezésére bocsátjuk
- Mindezekről a hangfelvétel elején a fogyasztót tájékoztatjuk

### 1.3 Írásban (postai levél, elektronikus üzenet) tett panaszbejelentés

#### Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@bmhnonprofit.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bmhnonprofit.hu)

Levelezési cím: 3510 Miskolc, Pf. 583

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz iktatása számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfél megkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közzszolgáltató.

„Az írásbeli panaszok kezelése (távirat, távgépíró vagy egyéb eszközök (pl. e-mail):

A vállalkozás a panasz beérkezését követően tizenöt napon belül köteles azt írásban érdemben megválaszolni, és a választ megküldeni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. Elutasítás esetén – a panasz jellege szerint – meg kell adni a megfelelő hatóság elérhetőségét, illetve az illetékes békéltető testület címét. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A válaszadási határidő egy alkalommal, max. 15 nappal hosszabbítható meg (helyszíni vizsgálat, vagy hatóság megkeresésének szükségessége esetén) – ám a fogyasztót erről is írásban szükséges tájékoztatni.

Ezen részletszabályok az értelemszerűek akkor is, ha a szóban közölt panaszt a vállalkozás azonnal nem tudja megválaszolni, vagy a válaszadással a fogyasztó nem ért egyet! (Fgytv. 17/B. § 5. pontja)”

#### 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 közszolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával –ha véleménye szerint a Közzszolgáltató 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 közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatás nyújtási kötelezettségre 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 az érintett Koordináló szerv vagy közszolgáltató felé megtette.***

A panasz elutasítása esetén Közszolgáltató 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.

Ezen hatóságok, szervek a következők:

„Amennyiben a Fogyasztó a Közszolgáltató panaszra adott válaszával nem ért egyet, – annak jellege szerint – az alábbi hatóságok, illetve békéltető testület eljárását kezdeményezheti:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Hatósági Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

cím/levelezési cím: 3530 Miskolc, Városház tér 1.

telefonszám: 46/512-971

e-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

internetes elérhetőség: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly>

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

cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.

levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376

telefonszám: 46/501-091, 501-870

e-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

internetes elérhetőség: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály

cím/levelezési cím: 3530 Miskolc, Mindszent tér 4.

telefonszám: 46/517-300

e-mail: [kornyezet.fo.miskolc@borsod.gov.hu](mailto:kornyezet.fo.miskolc@borsod.gov.hu)

internetes elérhetőség: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/kornyezetvedelmi-es-termeszetvedelmi-foosztaly>

Tájékoztatjuk, hogy a BMH Nonprofit Kft. fogyasztói jogvita esetén nem veszi igénybe a békéltető testületi eljárást.”

### **Békéltető Testületek országos listája**

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu)

Baranya Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefonszáma: (72) 507-154  
E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

Békés Megyei Békéltető Testület  
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
E-mail cím: [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu)

Budapesti Békéltető Testület  
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefonszáma: (1) 488-2131  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Fejér Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszáma: (22) 510-310  
E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszáma: (52) 500-749  
E-mail cím: [info@hbkik.hu](mailto:info@hbkik.hu)

Heves Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.  
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék  
E-mail cím: [tunde@hkik.hu](mailto:tunde@hkik.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.  
Telefonszáma: (56) 510-610  
E-mail cím: [kamara@jnszmkik.hu](mailto:kamara@jnszmkik.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület  
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
E-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: (32) 520-860  
E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Pest Megyei Békéltető Testület  
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.  
Telefonszáma: (1)-269-0703  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)  
Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

Somogy Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu);

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

Tolna Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411-661  
E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Vas Megyei Békéltető Testület  
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszáma: (94) 312-356  
E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefonszáma: (88) 429-008  
E-mail cím: [ykik@veszpremikamara.hu](mailto:ykik@veszpremikamara.hu)

Zala Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-513  
E-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)