

## **Panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztató**

**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).

**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, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára a Ht, a Korm. rend., Önk. rendelet, vagy a Föv. Kgy. rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.

A panasz bejelentése

- személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon)
- írásban (postai levél, e-mail, vagy fax), illetve
- online (www.fkf.hu) történhet.

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 Közszolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

**Személyesen tett panaszbejelentés**

Személyes panaszt az Ügyfélszolgálaton tehetnek az Ügyfelek a megadott felfogadási időben.

Az Ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Közszolgáltató Ügyfélszolgálat személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az Ügyfél számára.

Az Ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására.

Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az Ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, Közszolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél (fogyasztó) aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát Közszolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közszolgáltató.

### **Telefonon tett panaszbejelentés**

A Közszolgáltató a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Felfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az Ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Közszolgáltató hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt a Közszolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, a fogyasztóvédelmi törvény 17/B paragrafusa alapján minőségbiztosítási okokból illetve a telefonon tett jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságának érdekében, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Közszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Ha a hangfelvétel tartalmazza az Ügyfél (fogyasztó) nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, módját, az Ügyfél (fogyasztó) panaszának részletes leírását, a Közszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársának válaszát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik -, a panaszról a jegyzőkönyv felvétele az Ügyfél (fogyasztó) beleegyezésével mellőzhető.

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 panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közszolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire az 5.6.2. pontban foglaltak az irányadók azzal, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

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

A Közszolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közszolgáltató hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. 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 Közszolgáltató.

A Fgytv. előírásai szerint a Közszolgáltató Ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Közszolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Közszolgáltató 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 határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a Közszolgáltató 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 közszolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Közszolgáltató nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez (budapesti lakóhelyű vagy tartózkodási helyű Ügyfél esetén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti 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, szolgáltatásnyújtási 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 a 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, testületek a következők:**

**Budapest Főváros Önkormányzata Főpolgármesteri Hivatal Városüzemeltetési Főosztály**

Székhely cím: 1052 Budapest Városház u. 9-11.  
Levelezési cím: 1840 Budapest  
e-mail cím: [ugyfelszolgalat@budapest.hu](mailto:ugyfelszolgalat@budapest.hu)  
Telefonszám: +36 (1) 327-1132

**Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki Ellenőrzési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Székhely cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.  
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 144  
E-mail cím: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)  
Telefon: +36-1/450-2598

**Pest Megyei Kormányhivatal Szentendrei Járási Hivatal**

Székhely cím: 2000 Szentendre, Dózsa György u. 8  
E-mail cím: [jarasihivatal.szentendre@pest.gov.hu](mailto:jarasihivatal.szentendre@pest.gov.hu)  
Telefon: +36-26/501-900

**Pest Megyei Kormányhivatal Dunakeszi Járási Hivatal**

Székhely cím: 2120 Dunakeszi, Fő út 143.  
E-mail cím: [dunakeszi.jarasihivatal@pest.gov.hu](mailto:dunakeszi.jarasihivatal@pest.gov.hu)  
Telefon: +36-27/540-690

**Pest Megyei Kormányhivatal Szigetszentmiklósi Járási Hivatal**

Székhely cím: 2310 Szigetszentmiklós, Apor Vilmos u. 1.  
E-mail cím: [jarasihivatal.szigetszentmiklos@pest.gov.hu](mailto:jarasihivatal.szigetszentmiklos@pest.gov.hu)  
Telefon: +36-24/887-500

**Pest Megyei Kormányhivatal Budakeszi Járási Hivatal**

Székhely cím: 2092 Budakeszi, Fő u. 179.  
E-mail cím: [budakeszi.jarasihivatal@pest.gov.hu](mailto:budakeszi.jarasihivatal@pest.gov.hu)  
Telefon: +36-23/427-455

**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)

**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)

**Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

cím: 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

**Békés Megyei Békéltető Testület**

címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
e-mail cím: bmkik@bmkik.hu

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
telefonszáma: (46) 501-091, 501-870 e-  
mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.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

**Fejér Megyei Békéltető Testület**

címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

telefonszáma: (22) 510-310  
e-mail cím: 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@gymkik.hu

**Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
telefonszáma: (52) 500-749  
e-mail cím: 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

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
telefonszáma: (34) 513-010  
e-mail cím: kemkik@kemkik.hu

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**

címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
telefonszám: (32) 520-860  
e-mail cím: nkik@nkik.hu

**Somogy Megyei Békéltető Testület**

címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
telefonszáma: (82) 501-000  
e-mail cím: 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

**Tolna Megyei Békéltető Testület**

címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
telefonszáma: (74) 411-661  
e-mail cím: kamara@tmkik.hu

**Vas Megyei Békéltető Testület**

címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
telefonszáma: (94) 312-356  
e-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu



**Veszprém Megyei Békéltető Testület**

cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.  
telefonszáma: 88/429-008, vagy 88/814-111 (VKIK)  
Fax száma: 88/412-150 (VKIK fax száma)  
e-mail cím: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.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)

**Díjmegállapítással kapcsolatos panasz esetén:****Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Székhely cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.  
Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 88.  
E-mail cím: [mekh@mekh.hu](mailto:mekh@mekh.hu)  
Telefon: +36-1/459-7777