

8. sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat folyamatának szabályozása

Jelen melléklet a Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság, valamint a Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. között létrejött (a Közszolgáltató nyilvántartása szerinti sz.) szerződés elválaszthatatlan része.

Ezen szerződés alapján a Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság, mint Közszolgáltató, ezen irányú feladatait a Városi Szolgáltató Nonprofit zrt-n keresztül kívánja ellátni.

Jelen mellékletben a továbbiakban a Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság, mint **Közszolgáltató**, a Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt., mint **Közszolgáltatói alvállalkozó** szerepel.

Jelen melléklet nyilvántartási és adatszolgáltatási folyamatai az FKF Nonprofit Zrt. által használt nyilvántartási rendszer hozzáféréseinek biztosítását, valamint a rendszer használatához alvállalkozó részéről kijelölt munkatársak betanítását követően lépnek hatályba, mindaddig a 7. sz. mellékletben felsorolt adatszolgáltatási kötelezettségek szerint kell eljárni.

1. Ügyfélszolgálati tevékenységek

1.1. Tájékoztatás

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a közszolgáltatás ellátásával, a műszaki követelményekkel, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével és az adatmódosítással kapcsolatban az érvényes jogszabályoknak megfelelően.

1.2. Közszolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

Minden, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő panasz a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)-nek megfelelő kezelése, beleértve különös tekintettel a tevékenység végzésével kapcsolatos panaszokat.

1.3. Ügyfél kérések, bejelentések kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a közszolgáltatással kapcsolatos kérést fogalmaz meg, különös tekintettel a közszolgáltatás időpontjának módosítására.

1.4. Közérdekű bejelentések és panaszok továbbítása

Az olyan panaszokat, amelyek esetén az eljárásra nem a Közszolgáltató vagy a Közszolgáltatói alvállalkozó jogosult, és azokat a bejelentéseket, amelyek tartalmuk szerint közérdekű bejelentésnek minősülnek, Közszolgáltatói alvállalkozó a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett (A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről 2013. évi CLXV. törvény továbbiakban: Pktv. 1. §. (5) bekezdés).

1.5. Közszolgáltató ügyfélszolgálatára beérkező megkeresések kezelése

Új fogyasztó felvétele, fogyasztó-, illetve szolgáltatásváltozás bejelentése, szolgáltatás megszüntetése csak Közszolgáltatói alvállalkozó ügyfélszolgálatán kezelhető!

Közszolgáltató ügyfélszolgálatára beérkező megkeresések esetében

- a) Az elektronikus úton (e-mail) beérkező megkeresések a központi iktatóba történő érkeztetést követően átadásra kerül (I-DOK-ban) az Agglomerációs Iroda részére. Iktatástól számított 3 munkanapon belül továbbítják a Közszolgáltatói alvállalkozó ugyfelszolgalat@szentendre.hu e-mail címére, valamint az Ügyfelet tájékoztatják a megkeresés illetékességéből történő továbbításáról.
- b) Az írásban (postai úton) beérkező megkeresések digitalizált formában a központi iktatóba történő érkeztetést követően átadásra kerül (I-DOK-ban) az Agglomerációs Iroda részére. Iktatástól számított 3 munkanapon belül továbbítják a Közszolgáltatói alvállalkozó ugyfelszolgalat@szentendre.hu e-mail címére, valamint az Ügyfelet tájékoztatják a megkeresés illetékességéből történő továbbításáról. Havonta egyszer dokumentált formában papír alapon is átadja a beérkezett megkereséseket Közszolgáltatói alvállalkozónak.
- c) Telefonos megkeresés esetében a hívás azonnal átkapcsolásra kerül a Közszolgáltatói alvállalkozó +36-26/300-407 telefonszámára a Szentendrei ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt. Amennyiben ez a hívott vonal leterheltsége miatt mégsem lehetséges, úgy az Ügyfél tájékoztatást kap az ügyintézésben érintett Ügyfélszolgálat elérhetőségéről, valamint nyitvatartási rendjéről.
- d) Személyes ügyfélszolgálatot kizárólag a Közszolgáltatói alvállalkozó üzemeltet.

2. Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése

Közszolgáltatói alvállalkozó minden ügyfélszolgálati folyamat megkezdésekor ellenőrzi a bejelentő vagy a személyesen megjelent természetes személy személyazonosságát, és (vagy) jogi személy bejelentéshez vagy megrendeléshez kapcsolódó jogosultságát.

Az alábbi esetekben nem szükséges az Ügyfél vagy bejelentő személyazonosságának ellenőrzése:

- a) információ kérése vagy közlése általában
- b) közérdekű bejelentések.

2.1. Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében

A. **Természetes személy és a társasházi lakókat képviselő társasházi közös képviselő vagy a társasház intézőbizottságának elnöke** (ha a közös képviseleti feladatot ő látja el) személyes megjelenése esetében az alábbi okiratok szolgálhatnak azonosításra (összhangban a Ptk. előírásaival a meghatalmazás esetére vonatkozóan):

- a) személyi/személyazonosító igazolvány vagy útlevél, vagy gépjárművezetői jogosítvány, vagy más, a személyazonosságot ezekkel egyenértékűen igazoló, okirat számmal és érvényességgel rendelkező dokumentum.
- b) lakcímkártya vagy más, a lakcímet igazoló dokumentum.
- c) meghatalmazás, amennyiben az illető más nevében jár el: a meghatalmazás lehet kézzel írott, illetve gépelt. Ez utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges.
- d) társasházi közgyűlési jegyzőkönyv, amely egyértelműen kijelenti a meghatalmazást.

B. **Jogi személy** (gazdálkodó szervezet, lakásszövetkezet, alapítvány, önkormányzat, stb.) esetében a képviseletre jogosult személy vagy annak a Ptk. előírásaival összhangban meghatalmazott képviselője személyes megjelenése esetén személyazonosságának azonosítására, valamint a jogi személy létezésének ellenőrzésére az alábbi okiratok szolgálhatnak:

- a) létesítő okirat (társasági szerződés, alapító okirat, alapszabály), vagy a bejegyzésről szóló Cégbírósági, illetve alapítványok, egyesületek esetében a civil szervezetek nyilvántartását végző törvényszék végzése, cégjegyzékbe bejegyzett cégek esetén 1 hónapnál nem régebbi cégkivonat, vagy az interneten elérhető az ingyenes céginformációs / www.e-cegjegyzek.hu / szolgáltatás alapján letöltött legfrissebb cégkivonat,
- b) aláírási címpéldány,
- c) a meghatalmazott személyazonosságát igazoló dokumentum (indokolt esetben meghatalmazás).

C. Egyéni vállalkozók esetében

Vállalkozói igazolvány

D. Azonosítási lehetőségek nem személyes ügyintézés esetében

Amennyiben az Ügyfél (ingatlanhasználó), a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére vagy módosítására vonatkozó bejelentését vagy megrendelését e-mailen, vagy postai úton juttatja el Közszolgáltatói alvállalkozó Ügyfélszolgálatához, úgy az ügyintézés kezdetén az ügyfélszolgálati ügyintézőnek be kell kérnie az Ügyfél azonosító számát FKFAZON (9 számjegyű szám).

- E. **Telefonos** megkeresés esetén általános információk kérésekor nem szükséges az ügyfél azonosító megadása, kivéve, ha az Ügyfél konkrét, a Közszolgáltatói alvállalkozó elektronikus nyilvántartási rendszerében tárolt adatokkal kapcsolatosan érdeklődik, ebben az esetben mindenképpen szükséges az „FKF ügyfélazonosító szám” megadása.

3. Ügyfélmegkeresések típusai

3.1. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének bejelentése (megrendelése)

A bejelentés (a közszolgáltatás megrendelése) személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail) tehető meg. A bejelentéshez az előírt dokumentumok csatolása szükséges.

Az Ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a Közszolgáltatói alvállalkozó felé, egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a közszolgáltatás első igénybevételekor (új Ügyfél), új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor az Ügyfélszolgálatot egyeztetés céljából megkeresik (meglévő Ügyfél) és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

Közszolgáltatói alvállalkozó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a. természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfelek)
- b. nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek, társasház, lakásszövetkezet, költségvetési szervek, cégek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozó ingatlanhasználót

A közszolgáltatás igénybevételéhez (megrendeléséhez) szükséges dokumentumok:

- a) régi építésű ingatlan esetében az ingatlan adásvételi szerződése és birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyve;
- b) újépítésű ingatlan esetében az ingatlan adásvételi szerződése, használatbavételi jegyzőkönyve és / vagy birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyve;

- c) gazdálkodó szervezet esetében cégkivonat, aláírási címpéldány másolata, ingatlan adásvételi szerződése, 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap és - vagy bérleti szerződés bemutatása.

A települési szilárd hulladék gyűjtésére és elszállítására vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötésénél meghatalmazással eljárhat természetes személy is.

3.2. Adatváltozások

Az Ügyfél adataiban történő változtatás végrehajtásához az alábbi dokumentumok szükségesek:

A. Közös képviselő változása:

Amennyiben egy társasház közös képviselete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Közszolgáltatói alvállalkozó részére.

A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviseletet az Intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó és kijelöléséről/megválasztásáról - szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

B. Ingatlanhasználó változás:

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltétele az ingatlanhasználói státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap legalább egyszerű másolatának becsatolása,
- vagy adásvételi szerződés bemutatása,
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

Az ingatlan birtokosának, vagyonkezelőjének (ingatlanhasználójának) változása esetén az ingatlan birtokosi, vagyonkezelői státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat csatolása mellett a bérleti, a használatra vonatkozó szerződés, illetve vagyonkezelői szerződés bemutatása,
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

Az ügyfél személyazonosságának (vagy gazdálkodó szervezet esetén azok adatainak) ellenőrzése szükséges.

Akár az új, akár a régi ingatlanhasználó intézi az átírást, a fenti dokumentumok mellett az átírás elvégezhető.

C. Levelezési/értesítési cím változása:

Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Közszolgáltatói alvállalkozó nyilvántartásában. A változás bejelentése személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

D. Elhalálózásból eredő változás:

Szerződött ügyfél elhalálózása esetében hagyatékátadó végzés, és halotti anyakönyvi kivonat szükséges az adatváltozás rögzítéséhez. A változás bejelentése személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

3.3. Számlareklamáció / Díjszámlázás felülvizsgálati kérelme / Díjbeszedés ügyintézésével kapcsolatos bejelentés

Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a díj visszakövetelés jogosságát, valamint az Ügyfél/ ingatlanhasználó személyazonosságának ellenőrizhetősége.

A szolgáltatással kapcsolatos számlareklamáció esetén a Közszolgáltatói alvállalkozó köteles kivizsgálni a panaszt, pénzügyi vonatkozású számlareklamáció esetén a válaszadás a Közszolgáltatóval egyeztetett módon történik.

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) panaszát Közszolgáltatói alvállalkozó a fogyasztóvédelmi előírások alapján kezeli, amelynek részletes szabályait jelen melléklet 4. pontja tartalmazza.

3.4. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetése

A közszolgáltatás egyhuzamban legfeljebb egy év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 90 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

A szüneteltetésre vonatkozó igény az egy év letelte után – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető.

A szüneteltetés időtartamáról a Közszolgáltatói alvállalkozó az ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

Az Ingatlanhasználó (Ügyfél) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét írásban köteles bejelenteni a Közszolgáltatói alvállalkozónak, a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely 1 évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, és mindig a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség. Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

Társasháznál a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb okok miatt lakatlan.

Ha a szünetelés feltételeiben, (misperint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ingatlanhasználó (Ügyfél) ezt írásban haladéktalanul köteles a Közszolgáltatói alvállalkozó felé bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Közszolgáltató útján a Koordináló szervet értesíti.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Közszolgáltatói alvállalkozó a Közszolgáltató útján átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koordináló szerv részére.

A szüneteltetésre vonatkozó igény, illetve a szünetelés feltételeiben bekövetkezett változás bejelentése benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, illetve e-mailen.

Szüneteltetés megkötéséhez szükséges

- a) új szerződő fél esetében az ingatlan adásvételi szerződése, használatbavételi jegyzőkönyv és / vagy birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyv;
- b) régi szerződő fél esetén minden esetben a közszolgáltató által kiadott matrica visszaszolgáltatása szükséges.

3.5. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése

Az Ügyfél (ingatlanhasználó) az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a mindenkor hatályos Szentendre Város önkormányzati rendeletében előírtak figyelembe vételével írásban megszüntetheti. A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, illetve e-mailen.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása (pl.: bérleti szerződés felmondása), illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát.

Gazdálkodó szervezet esetében a felmondáshoz szükséges az aláírási címpéldány, ingatlan adásvételi szerződése, jegyzői végzés az adott tevékenység megszűnéséről vagy bérleti szerződés megszűnéséről.

3.6. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás újraindítása

Amennyiben az Ügyfél (ingatlanhasználó) által megnevezett fogyasztóhelyen a felfüggesztés körülményei megváltoztak, lehetőség van a szolgáltatás újraindítására.

Az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőséget igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják az újraindítás szükségességét.

A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy postai úton, illetve e-mailen.

3.7. Társasház szétválása egyéni fizetőhelyekre/ társasházi előfizetésből kiválás egyéni fizetőhelyre

Amennyiben a társasház lakói egyéni fogyasztóként kívánják a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe venni, a megfelelő igazolások benyújtása mellett erre Közszolgáltatói alvállalkozó lehetőséget biztosít, amely egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

A kérelem benyújtása írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

3.8. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás módosítása edényzet méretének / darabszámának változásából kifolyólag

3.8.1. Edényszám-csökkentés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén

Közszolgáltatói alvállalkozó lehetőség biztosít arra, hogy Ügyfele a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A legkisebb igényelhető edényzet természetes személyek (magánszemélyek) és egyéb ingatlanhasználók (gazdálkodó szervezetek, társasház költségvetési szerv, stb.) esetén 60 literes.

A kérelem benyújtása írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

Az Ügyfél bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, valamint a közszolgáltatás érvényességét igazoló matrica visszaszolgáltatásra került, a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. A módosítás a következő hónap elsejétől lehetséges.

3.8.2. Edényszám-csökkentés társasház esetén

Közszolgáltatói alvállalkozó lehetőséget biztosít arra, hogy a társasház a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

A kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, illetve e-mailen.

A csökkentéshez a valós szükségletek felmérése és Közszolgáltatói alvállalkozó jóváhagyása szükséges.

Az Ügyfél írásban vagy személyesen történt bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, a Közszolgáltatói alvállalkozó kivizsgálja az igény jogosságát, majd írásban tájékoztatja az Ügyfelet, és ha a kérés megalapozott, valamint a közszolgáltatás érvényességét igazoló matrica visszaszolgáltatásra került, a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. Amennyiben a kérés nem jogos, az igény elutasításáról a Közszolgáltatói alvállalkozó szintén írásban tájékoztatja az Ügyfelet. A módosítás a következő hónap elsejétől lehetséges.

3.8.3. Edényszám-növelés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén

Jogszabályi kötelezettség, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges nagyságú és darabszámú edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

Az edényszám-növelésre irányuló kérelem benyújtása írásban, postai levél vagy e-mail útján történhet.

Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a Közszolgáltatói alvállalkozó a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja, valamint részére átadja az érvényes szolgáltatást igazoló matricát. A kiadásra kerülő matricák számát fel kell tüntetni a megkötött megállapodásban.

3.8.4. Edényszám-növelés társasház esetén

Jogszabályi kötelezettség, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges nagyságú és darabszámú edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

Az edényszám-növelési kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, illetve e-mailen.

Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a Közszolgáltatói alvállalkozó a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja, valamint részére átadja az érvényes szolgáltatást igazoló matricát. A kiadásra kerülő matricák számát fel kell tüntetni a megkötött megállapodásban.

3.8.5. Edénytípus-csere magánszemély/gazdálkodó szervezet részére

Közszolgáltatói alvállalkozó lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Közszolgáltatói alvállalkozó a változást a következő hónap elsejétől rögzíti a rendszerében. Az edénytípus-csere egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, illetve e-mailen.

3.8.6. Edénytípus-csere társasház részére

Közszolgáltatói alvállalkozó lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A típuscseréhez Közszolgáltatói alvállalkozó jóváhagyása szükséges. A társasház képviselőjében csak és kizárólag az erre jogosult közös képviselő, vagy meghatalmazottja járhat el.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, illetve e-mailen.

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Közszolgáltatói alvállalkozó a változást a következő hónap elsejétől rögzíti.

3.9. Kártérítés/edénypótlás

A Szentendre Város önkormányzati rendeletének előírásai szerint a tulajdonos a települési szilárd hulladék gyűjtésére a szállító gépjárműhöz tartozó, a gyűjtési területen rendszeresített – a közszolgáltatóval kötött megállapodásban megjelölt úrtartalmú – gyűjtőedényt köteles beszerezni és használni.

Amennyiben az Ügyfél tulajdonát képező edényzet hitelt érdemlően az ürítési munkafolyamat közben megrongálódik, vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik, úgy az önkormányzati rendeletben foglaltak szerint átadás-átvételi jegyzőkönyv kiállítása mellett Közszolgáltatói alvállalkozó biztosítja az új, méretében azonos edényzetet Ügyfél részére.

4. **Panaszügyintézés módja**

4.1. Általános szabályok

A panasz bejelentése személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon), illetve írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

A Közszolgáltatói alvállalkozó 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 Közszolgáltatói alvállalkozónál érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatói alvállalkozóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közszolgáltatói alvállalkozó ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

4.2. Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt a Közszolgáltatói alvállalkozó ügyfélszolgálatán tehetnek az Ügyfelek a megadott félfogadási 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 Közszolgáltatói alvállalkozó Ügyfélszolgálatára 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, Közszolgáltatói alvállalkozó 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 Közszolgáltatói alvállalkozó a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak) átadja. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közszolgáltatói alvállalkozó.

4.3. Telefonon tett panaszbejelentés

A Közszolgáltatói alvállalkozó a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Félfogadási időben az ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

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

A hangfelvételt a Közszolgáltatói alvállalkozó öt évig megőrzi, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Közszolgáltatói alvállalkozó ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs a panaszos nevének, címének, a panasz tartalmának, a hívás időpontjának megjelölésével írásban rögzíti. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és az panaszban foglaltaknak helyt ad, úgy arról a panaszt tájékoztatja, és az ügy eredményét rögzíti.

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 Szolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire az 4.2. pontban foglaltak az irányadók azzal, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz megtételének körülményei kerülnek feltüntetésre.

Amennyiben a panasz azért nem bírálható el, mert az ügy eldöntéséhez szükséges iratok az Ügyfélszolgálat részére nem állnak rendelkezésre, úgy az ügyfélszolgálati munkatárs felkéri panaszost panaszának személyesen, vagy írásban történő megtételére.

4.4. Írásban (postai levél, e-mail) tett panaszbejelentés

A Közszolgáltatói alvállalkozóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közszolgáltatói alvállalkozó a dokumentumkezelési szabályainak 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 Közszolgáltatói alvállalkozó.

A Fgytv. előírásai szerint a Közszolgáltatói alvállalkozó Ügyfélszolgálati minden esetben köteles a Közszolgáltatói alvállalkozó 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 Közszolgáltatói alvállalkozó az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

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 Közszolgáltatói alvállalkozó mellőzheti.

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 Közszolgáltatói alvállalkozó tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

4.5. Hatósági / fogyasztóvédelmi megkeresések és folyamatok kezelése

A Közszolgáltatóhoz írásban (postai úton, e-mail) beérkező fogyasztóvédelmi / hatósági megkeresések digitalizált formában a központi iktatóba történő érkezését követően átadásra kerül az (I-DOK-ban) az Agglomerációs Iroda részére. Iktatástól számított 1 munkanapon belül továbbítják a Közszolgáltatói alvállalkozó vszrt@szentendre.hu e-mail címére. A Közszolgáltatói alvállalkozó a Közszolgáltató által megküldött panaszt a hatályos fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően kivizsgálja, a választervezetet előkészíti és elektronikusan 2 munkanappal a határidő lejárata előtt megküldi Közszolgáltató részére, melyet Közszolgáltató hivatalosan továbbít a Fogyasztóvédelem / hatóság felé.

4.6. Megőrzési kötelezettség:

A Közszolgáltatói alvállalkozó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

5. **Egyéb Ügyfélszolgálati tevékenységek**

5.1. Az ügyfelek részére a szolgáltatást lehetővé tevő matrica kiadása és azok nyilvántartása

Az igénybe vett szolgáltatást lehetővé tevő matrica kiadása a Közszolgáltatói alvállalkozó ügyfélszolgálatán történik. A matrica száma rögzítésre kerül a Közszolgáltatói alvállalkozó által használt nyilvántartó rendszerben.

5.2. Többlethulladék zsákok kiadása

Amennyiben az Ügyfélnek (fogyasztó) többlethulladéka keletkezik, úgy az elszállítás biztosítására jelzett zsákot vásárolhat az Ügyfélszolgálaton. A közszolgáltató csak jelzett, gyűjtési napon elhelyezett zsákban kihelyezett hulladékot köteles elszállítani.

5.3. Zsák átvétele

Időlegesen használt lakóingatlan (üdülőingatlan) használói, illetve azon Ügyfelek, akik vagy amelyek részére hulladék elszállítása zsákos gyűjtési móddal történik, a jelzett zsákot az átvétel igazolása mellett az Ügyfélszolgálaton vehetik át.

6. Közszolgáltatói alvállalkozó adatszolgáltatási kötelezettsége Közszolgáltató felé

Közszolgáltatói alvállalkozó köteles az ügyfélszolgálati tevékenységével (a szolgáltatás minőségével) kapcsolatban havonta adatot szolgáltatni a Közszolgáltató részére a beérkezett megkeresések ügytípusonkénti bontásában, mely minimum tartalmi követelménye az alábbi kategóriánkénti bontásnak megfelelő adatok szerepeltetése

- a) hulladékszállítással kapcsolatos panaszbejelentés
- b) számlareklamáció
- c) fogyasztóvédelmi / hatósági megkeresés.