



PANASZKEZELÉSI

SZABÁLYZAT

1.) A szabályzat célja

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a BTG Budaörsi Településgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített elnevezése: BTG Nonprofit Kft., székhelye: 2040 Budaörs, Dózsa György út 21.) – mint szolgáltató - a fogyasztói érdekek védelme, továbbá a megfelelő tájékoztatáshoz való jog érvényesülése érdekében az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkotja.

2.) A szabályzat hatálya

Személyi hatály: A szabályzat a jogszabályban (és jelen szabályzatban) körülírt fogyasztók és a szolgáltató közötti jogviszony vonatkozásában állapít meg szabályokat.

Időbeli hatály: A szabályzat határozatlan időtartamra szól.

3.) A szabályzat tárgya

A jelen szabályzat a BTG Nonprofit Kft-vel (továbbiakban : **szolgáltatóval**) – a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vonatkozásában - kapcsolatba kerülő fogyasztók és a szolgáltató közötti panaszkezelés folyamatát szabályozza.

4.) Értelmező rendelkezések (a Fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseivel összhangban)

a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely a BTG Nonprofit Kft. – mint szolgáltató - szolgáltatásait igénybe veszi;

b) a szolgáltató (BTG Nonprofit Kft.): a szabályzattal érintett fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.

c) 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,

d) termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,

e) szolgáltatás: ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

f) közszolgáltatás: a szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás, települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás;

g) áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,



h) *eladási ár*: a szolgáltatás egységnyi ára

i) *kereskedelmi kommunikáció*: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom;

j) *forgalmazás*: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is;

5.) A BTG Nonprofit Kft.

5.1. A társaság adatai

A társaság elnevezése:	BTG Budaörsi Településgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
A társaság rövidített elnevezése:	BTG Nonprofit Kft.
Székhely:	2040 Budaörs, Dózsa György út 21.
Levelezési cím:	2041 Budaörs, Pf. 57.
A társaság cégjegyzékszám:	Cg.: 13-09-064364
Nyilvántartó cégbíróság:	Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	10639205-2-13
Statistikai számjel:	10639205-3530-113-13
A társaság fő tevékenysége:	38.11'08 – Nem veszélyes hulladék gyűjtése

A társaság **határozatlan** időre alakult, az üzleti év január 1-től december 31-ig tart.

A társaság **alapítója és egyszemélyes tulajdonosa**: Budaörs Város Önkormányzata, a tulajdonosi jogokat Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete gyakorolja.

A társaság vezető tisztségviselője: Tamás Ervin ügyvezető

5.2. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati Iroda

A szolgáltató az fogyasztókat a 2040 Budaörs, Dózsa György út 21. sz. alatti Ügyfélszolgálatán személyesen fogadja, ahol a fogyasztók részére az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- tájékoztatás (számlainformációk, egyenleg-egyeztetés, közüzemi szerződés, követelés érvényesítése, szolgáltatás nyújtása kapcsán [nem műszaki jellegű kérdésekben]),
- szerződéskötési/szerződésmódosítási kérelem benyújtása (közüzemi szerződések, utólagos elszámolásra vonatkozó megállapodás, stb.),
- számlázással kapcsolatos tájékoztatás (távhő),
- részletfizetési kérelmek benyújtása (távhő),
- adategyeztetés, adatváltozás bejelentése,
- pénztári befizetés és a további fizetési módokra történő tájékoztatás adása (távhő);
- igazolások kiadása (pld. „nullás igazolás”).
- hibabejelentések rögzítése;
- potenciális ügyfelek tájékoztatása,
- beszédés, behajtással kapcsolatos tájékoztatás nyújtása (távhő);



Ügyfélfogadási idő:

Központi ügyfélszolgálat nyitvatartása	
(2020. május 18-tól)	
Hétfő	7:30 - 15:30
Kedd	zárva
Szerda	7:00 - 19:00
Csütörtök	zárva
Péntek	7:30 - 12:30
Szombat	zárva
Vasárnap	zárva

5.3. Egyéb elérhetőségek

Levelezési cím: BTG Nonprofit Kft., 2041 Budaörs, Pf. 57.
BTG Nonprofit Kft., 2040 Budaörs, Dózsa György út 21.

Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége: +36 23 421-010
A telefonos ügyfélszolgálat az ügyfélszolgálati iroda nyitva tartása alatt érhető el.

Email cím: ugyfelszolgalat@btg.hu
Honlap: www.btg.hu

6.) Panaszkezelés

6. (1) A szolgáltató köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, ügyfélszolgálatának levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(2) A fogyasztó a szolgáltatással kapcsolatos panaszát szóban vagy írásban közölheti a szolgáltatóval.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató 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 a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) 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 vállalkozás 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 aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolni köteles.

(7) A szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

*Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (1135 Budapest, Lehel utca 43-47)
Budaörs Város Jegyzője (2040 Budaörs, Szabadság út 134.) – az üzletszabályzat rendelkezéseinek megsértése tárgyában-,
Magyar Energia Hivatal (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7) – a távhőszolgáltatással kapcsolatosan, a működési engedélyben előírtak megsértése, előírások be nem tartása esetén;*

7. (1) A szolgáltató – a közszolgáltatási tevékenységet folytató szolgáltatások kapcsán - a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a szolgáltató úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,

b) a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,

c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikus és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,

d) az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan elérhető legyen, illetve

e) amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.



(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A szolgáltató az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6. pont (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

(4) A szolgáltató tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet

a) az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg,

b) az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel indokolt esetben a (2) bekezdés a) pontjától eltérő nyitva tartást írhat elő, ha a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.

(5) A 6. pont (1) bekezdésétől eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokollással 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.

(6) Az (5) bekezdés szerinti 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.

(7) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

(8) A 7. pontban körülírt telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

8. A 6. és 7. pont alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A panaszkezelés kapcsán egyes üzletágakra irányulóan az adott specifikus szabályzat egyedi rendelkezéseket állapíthat meg.

Fogyasztóvédelmi referens

9. (1) A Szolgáltató köteles – a közszolgáltatás nyújtása körében - fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

(2) A fogyasztóvédelmi referens feladata a szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervezetekkel.

(3) Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki

a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy

b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

(4) Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozás legalább egy fogyasztóvédelmi referenst köteles foglalkoztatni minden olyan megyében, ahol

a) székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén kiskereskedelmi tevékenységet folytat, továbbá

b) közszolgáltatási tevékenységet folytató, valamint törvény alapján ügyfélszolgálat működtetésére kötelezett vállalkozás esetén ügyfélszolgálattal rendelkezik.

(5) A fogyasztóvédelmi referenst azon legnagyobb népességszámú településen kell foglalkoztatni, ahol a vállalkozás a (4) bekezdés szerinti székhellyel, telephellyel, fiókteleppel vagy ügyfélszolgálattal rendelkezik.

(6) A fogyasztóvédelmi referensi tevékenység megbízási szerződés keretében is ellátható.

(7) A fogyasztóvédelmi referens képzéssel és vizsgáztatással (a továbbiakban: képzés) kapcsolatos tevékenység szakmai felügyeletét a fogyasztóvédelmi hatóság látja el.

(8) A (3) bekezdés b) pontja szerinti képzést olyan jogi személy, jogi személyiség nélkül gazdasági társaság, egyéni cég, egyéni vállalkozó vagy költségvetési szerv szervezheti (a továbbiakban: szervező), amely a képzés céljának megfelelő oktatási anyaggal, valamint tanulmányi és vizsgaszabályzattal rendelkezik.

(9) A fogyasztóvédelmi referens képzésre vonatkozó tevékenységet be kell jelenteni a fogyasztóvédelmi hatóság felé.

(10) A (9) bekezdés szerinti bejelentésnek tartalmaznia kell:

a) annak igazolását, hogy a képzéshez szükséges infrastruktúra a szervező rendelkezésre áll,

b) annak igazolását, hogy az e törvényben meghatározott feltételeknek megfelelő oktatók és vizsgáztatók a szervező rendelkezésre állnak,

c) a képzés tárgyköreinek megfelelő tantervet és felkészítő anyagot,

d) a tanulmányi és vizsgaszabályzatot.

(11) A (3) bekezdés b) pontja szerinti képzés tantervét és felkészítő anyagát az oktatás és vizsgáztatás módját, valamint a vizsgafeladatokat a fogyasztóvédelmi hatóság hagyja jóvá.



Békéltető testület

10. A békéltető testület hatáskörébe tartozik 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 (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: 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.

Budaörs, 2020.07.10