

Panaszkezelés

A szóbeli panaszt a közszolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség esetén orvosolja. Amennyiben az ingatlanhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a közszolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ingatlanhasználónak helyben átadja, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb 15 napon belül az érdemi válasszal együtt megküldi.

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az ingatlanhasználónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha az ingatlanhasználó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A panasz elutasítása esetén a közszolgáltató az ingatlanhasználót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárást jogosult kezdeményezni. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a közszolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal meghosszabbítható és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt az ügyfélszolgálat tájékoztatja.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

Fogyasztói panasz:

A Fogyasztó részéről a Szolgáltató hulladékkezelési tevékenységére vonatkozóan tett negatív észrevétel, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panaszügyek kezelése:

Minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban a Fogyasztók megalapozott panasszal élhetnek. A Fogyasztói panasz fogalma alatt a Szolgáltató hulladék kezelési tevékenységre vonatkozóan tett észrevételt ért. A Szolgáltató a telefonon, személyesen, valamint írásban érkező panaszbejelentéseket rögzíti és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. A Fogyasztók felvetéseit haladéktalanul kivizsgálja, a feltárt hibákat orvosolja. Rendszeresen elemzi a beérkezett észrevételeket, és a tapasztalatokat felhasználja szolgáltatásai, valamint ügyfélkezelési rendje továbbfejlesztéséhez.

A Fogyasztói panaszok fajtái:

Számlareklamáció: A számlán szereplő bármely számlaadatra vonatkozó kifogás, negatív észrevétel.

Kártérítési igény: A szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármilyen anyagi vagy nem anyagi jellegű igény.

Egyéb reklamációk: A fenti pontokba nem sorolható panaszok.

Nem minősül fogyasztói panasznak:

– a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), – a tulajdonosváltás, adatváltozások bejelentése, , – a számlamásolat, csekkpótlás kérése, – az eseti egyedi számla kérése, – az általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. javaslatok, igények jelzése, stb.) – tájékoztatás kérése.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei:

- -a Szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése,
- -Fogyasztók által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok,
- -Szolgáltatási szerződések kötése, szerződéses adatok módosítása,
- -kedvezmények és méltányossági kérelmek ügyintézése,
- -általános tájékoztatás.

A komlói Városgazdálkodási Nonprofit Kft., mint kommunális hulladékszállítást végző közszolgáltató, szolgáltatási tevékenységének gyakorlásával, a fogyasztók védelmének biztosításával kapcsolatos felügyeleti szervei:

Panaszával az alábbi elérhetőségeken fordulhat kollégáinkhoz:

Központ:

7300 Komló

Bem utca 24.

Tel: 72/483-866

Mobil: 0630/9266952

Fax: 72/481-084

email: ugyfelszolgalat@komloivgzrt.hu

Ügyfélszolgálat:

7300 Komló

Bem utca 24.