



# **Külső panaszok kezelésének eljárásrendje**

Érvényes: 2018. július 01-től

Jóváhagyom:

Szabó Antal  
ügyvezető

**TARTALOMJEGYZÉK**

<b>1</b>	<b>Bevezető</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>A szabályzat célja</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>A szabályzat tárgyi hatálya</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Eljárási alapelvek</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>Adatkezelés</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>Panaszokkal kapcsolatos eljárásrend</b>	<b>4</b>

## **1. Bevezető**

Az Alisca Terra Nonprofit Kft.-vel szemben érkező külső panaszok kezelésének rendjére vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, valamint a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglalt alapelveket is szem előtt tartva a jelen szabályzatban foglaltak szerint jár el.

## **2. A szabályzat célja**

A szabályzat célja, hogy a Kft. tevékenységének, közfeladatainak ellátása során, illetve azokkal kapcsolatban érkező külsős panaszok megtételének, beérkezésének, kivizsgálásának és kezelésének folyamatát egységes rend szerint szabályozza.

## **3. A szabályzat tárgyi hatálya**

Minden egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, illetve panasz, melynek elintézése nem tartozik más- így különösen bírósági, államigazgatási- eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot tartalmazhat.

A panasz vonatkozhat a Kft. vagy csak valamely meghatározott szervezeti egységnek működésére, tevékenységére vagy valamely munkavállaló tevékenységére is egyaránt.

A panasz feltárhat szervezeti integritást sértő eseményt is, különösen, amikor kivizsgálásának eredményeként az kerül megállapításra, hogy a Kft. a rá vonatkozó szabályoktól eltért, mely esetben az integritást sértő események kivizsgálásával kapcsolatos eljárásrendre vonatkozó szabályzatot is alkalmazni kell. A panasz kivizsgálásának eredményeként, ha az alapos, egyes esetekben az is megállapítható, hogy a Kft. valamely munkavállalója kötelezettségeit vétkesen megszegte és vele szemben szankció alkalmazásának is helye lehet.

## **4. Eljárási alapelvek**

Az Alisca Terra Nonprofit Kft.-hez érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

Az eljárás során a panaszosokat megilleti az egyenlő bánásmód elve.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

Panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és segítőkészen kell eljárni, a panaszra adott választ közérthetően megszövegezni.

## **5. Adatkezelés**

A bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta – a Kft. a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentő személyes adatai kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását a mindenkor hatályos adatkezelési szabályzat előírásainak megfelelően.

Bejelentő a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet bele.

Szóban, személyesen tett bejelentés esetén a panaszos kérheti a személyes adatainak zártan történő kezelését.

Írásban tett panasz esetén a panaszos zárt adatkezelési igényét vélelmezni kell.

Zárt adatkezelés esetén, irat betekintési jog a bejelentő személyes adatainak felismerhetetlenné tétele mellett engedélyezhető.

A panaszos személyes adatai kizárólag az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos adatai – egyértelmű hozzájárulása nélkül – nem hozhatók nyilvánosságra. A Kft. a bejelentési rendszer keretei között a panaszosnak és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a panaszra okot adott, vagy aki a bejelenésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait – ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is – kizárólag a panasz kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.

## **6. Panaszokkal kapcsolatos eljárásrend**

A bejelentés a Kft. vagy valamely meghatározott szervezeti egységnek működésére, tevékenységére vagy valamely munkavállaló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt szóban vagy írásban történhet.

A szóbeli panaszt a Kft. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról nem megfelelő ségi jelentés készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak.

*Külső panaszok kezelésének eljárásrendje*  
*Alisca Terra Nonprofit Kft.*

---

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jelentés a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg kerül megküldésre.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a Kft. egyedi azonosítószámmal látja el. (partnerazonosító)

A panaszról felvett jelentés tartalmazza:

- a fogyasztó nevét, lakcímét
- a partnerazonosítót
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét
- a jegyzőkönyvet felvevő személy nevét
- a fogyasztó panaszának részletes leírását a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét

Az írásbeli panaszt a Kft. a beérkezését követően 30 napon belül megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját a Kft.-nek indokolni kell.

A Kft. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja.

A panasz elutasítása esetén a Kft. a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásban szerepel, hogy a Kft. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, és Békéltető Testület határozata társaságunkra nézve csak ajánlás.

Az ügyfélszolgálat a Kft. panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, indokolással ellátva írásban a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldi.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál többet vesz igénybe, úgy erről a panaszos az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével tájékoztatást kap. A vizsgálat időtartama a három hónapot nem haladhatja meg.

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 vállalkozás mellőzi.

A panasz vizsgálatát a Kft. mellőzi akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap

*Külső panaszok kezelésének eljárásrendje*  
*Alisca Terra Nonprofit Kft.*

---

után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül elutasításra kerül.

Ha a panasz nem alapos, úgy az érintett szervezeti egység vezetője tájékoztatja erről a panaszost.

A panasz alapján, ha alaposnak bizonyul a Kft. gondoskodik:

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- az okozott sérelem orvoslásáról
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről

Ha a panasz nem tartozik a Kft. hatáskörébe, úgy 8 napon belül megküldésre kerül az eljárásra jogosult szervezethez a panaszos egyidejű értesítése mellett.

A Kft. a vizsgálat befejezéséről – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről a panaszost haladéktalanul értesíti.

**Szóbeli panasz:**

**Személyes ügyfélszolgálat: 7100 Szekszárd, Epreskert u. 9.**

Hétfő 8-15

Kedd 8-15

Szerda 8-15

Csütörtök 8-20

Péntek 8-12

**Telefonos ügyintézés: 74/528-853**

Hétfő 8-12

Kedd 8-12

Szerda 8-12

Csütörtök 8-20

Péntek 8-12

**Írásbeli panasz:**

**Levelezési cím:** Alisca Terra Nonprofit Kft. 7100 Szekszárd, Epreskert u. 9

**Elektronikus levelezési cím:** [ugyfelszolgalat@aliscaterra.hu](mailto:ugyfelszolgalat@aliscaterra.hu)

**Számlázás, díjfizetés:**

**NHKV Zrt.**

Székhely: 1036 Budapest, Lajos utca 103.

Levelezési cím: 1300 Budapest, Pf. 333

*Külső panaszok kezelésének eljárásrendje*  
*Alisca Terra Nonprofit Kft.*

---

Telefon: 1/999-6464

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

**Díjmegállapítás:**

**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89

Telefon: 1/459-7777

E-mail: [mekh@mekh.hu](mailto:mekh@mekh.hu)

**Egyéb panasz:**

**Tolna Megyei Kormányhivatal Szekszárdi Járási Hivatala**

**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.

Telefonszám: 74/795-385

Fax: 74/999-103

E-mail [fogyasztovedelem@tolna.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@tolna.gov.hu)

**Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.

Telefonszám: 74/411-661

Fax: 74/411-456

E-mail [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

**Baranya Megyei Kormányhivatal**

**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi**

**Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

Telefonszám: 72/795-398

E-mail [fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

**Cím:** 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

**Telefonszám:** 72/507-154

**E-mail** [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Társaságunk a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, és Békéltető Testület határozata társaságunkra nézve csak ajánlás.