Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.

SZEGEDI KÖRNYEZETGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT.
6728 Szeged, Városgazda utca 4.
Tel.: +36 62 777 222 e-mail: szkht@szkht.hu www.szkht.hu
KÖZLEKEDÉSSZERVEZÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT
6723 Szeged, József Attila sgt. 39. e-mail: kozlekedesszervezes@szkht.hu

KA-23-340/1

Szegedi Környezetgazdálkodási
Nonprofit Kft.
6728 Szeged, Városgazda utca 4.

Ikt. szám:

A Közlekedésszervezési Divízió

Panaszkezelési szabályzata

2019. július 01. napjától a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. kizárólagos jogosultsággal végzi Szeged Megyei Jogú Város területén a díj ellenében végzett menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás forgalmi- és utasellenőrzését, és gyakorolja a hozzá kapcsolódó jogosultságokat.

Az ellenőrzést végző szerv adatai:
Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.
6728 Szeged, Városgazda utca 4.
Cg.: 06-09-011647
Vezető tisztségviselő: Makrai László ügyvezető
Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. Közlekedésszervezési Divízió
Ügyfélszolgálati iroda címe: 6723 Szeged, József A. sgt. 39.

A Társaság jogosultsága a következő jogszabályokon és szerződéseken alapszik:

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. tv.; a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. tv. 8. § (1) bekezdése; a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. Tv. 3. § (1) bekezdése és a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi. XLI. tv. értelmében Szeged Megyei Jogú Város közigazgatási területén, menetrend alapján, autóbusszal, trolibusszal, villamossal végzett helyi, közforgalmú személyszállítási (közösségi közlekedés) közszolgáltatási feladat meghatározásának, és az ellátásról való gondoskodásnak felelőse Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata. Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint a fentnevezett szolgáltatás felelőse a 361/2006. (VII. 21.) Kgy. sz., illetve az 561/2006. (XII. 08.) Kgy. sz. határozataival, a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft-t bízta meg a személyszállításhoz kapcsolódó koordinátori feladatok ellátásával. Az utas ellenőrzési tevékenységgel összefüggő pótdíjak mértékét - Szeged város helyi közösségi közlekedés tekintetében - Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlése a 2012. évi XLI. tv., a 213/2012.(VII.30.) Korm. rendelet és a 195/2016. (VII.13.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltatókkal kötött Közszolgáltatási szerződésben határozza meg {178/2022. (VII.04)

Kgy. sz. határozat 2. sz. melléklete}. A Szolgáltatók saját Üzletszabályzatuk mellékletét képező Díjszabásban teszik közzé ezek mértékét.

A szabályzat célja: A Közlekedési szolgáltatók személyszállítási, közszolgáltatási tevékenységével kapcsolatosan megtartott forgalmi- és utasellenőrzés kapcsán keletkezett észrevételek, sérelmek, panaszok ügyintézésének folyamata megfeleljen az üzletszabályzatokban, utazási feltételekben meghatározott előírásoknak, illetve a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak.

Alkalmazott jogszabályok, előírások:

- a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009 (IX.29) korm. rendelet
- a közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 382/2016 (XII.2) korm. rendelet
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó 2013/2012 VII. 30. korm. rendelet
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól é s 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2011. évi február 16-i 181/2011/EU Európai parlamenti és tanácsi rendelet
- a vasúti (villamos) személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2007. október 23-i 1371/2007/EK rendelet
- a Szolgáltatók üzletszabályzata

A szabályzat területi és tárgyi hatálya:

A panaszkezelési szabályzat kiterjed a Közlekedési Szolgáltatók által üzemeltetett helyi járatain (autóbusz, villamos, trolibusz) történő forgalmi- és utasellenőrzés keretein belül alkalmazott komplex ellenőrzéssel, pótdíj kiszabással kapcsolatban beérkezett minden panaszra.

A szabályzat személyi hatálya:

A panaszkezelési szabályzat célja és feladata, hogy az érintett személyeknek és ügyfeleknek biztosítsa a megfelelő jogbiztonságot, ugyanakkor lehetővé tegye a Társaság jogszerű működését. Ennek érdekében ennek betartása, a Kft. minden alkalmazottjára és megbízottjára kötelező.

A panaszkezelés eljárási szabályai:

A Társaság köteles az ellenőrzött utasokat és ügyfeleit tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, ügyfélszolgálatainak levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról.
A panaszok benyújthatók szóban, (ügyfélszolgálaton, telefonon keresztül) írásban a vásárlók könyvén keresztül, postai úton, illetve elektronikus formában.

E-mailen: kozlekedesszervezes@szkht.hu

Postai úton: 6723 Szeged, József A. sgt. 39.

Ügyfélszolgálaton személyesen, amelynek címe: 6723 Szeged, József A. sgt. 39.

A panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, megtörténtének helyét és idejét, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat. Tartalmaznia kell a panaszos neve, címe, elérhetőségét.

A szóbeli panaszt azonnal ki kell vizsgálni, amennyiben megállapítást nyer, hogy a panasz jogos, orvosolni is szükséges.

Amennyiben nem lehetséges a kivizsgálás, úgy jegyzőkönyv felvétele válik szükségessé, melynek 1 példányát át kell adni a panaszos részére.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és –telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével- a fogyasztó aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító száma.

Írásban érkezett panaszok ügyintézése:

A panasz bejelentések ügyintézési határideje: a beérkezéstől számított 30 naptári nap.

Amennyiben a válasz elutasító, azt indokolni szükséges és az indoklást-amennyiben arra alapozott- a hivatkozott jogszabály és vagy üzletszabályzat, utazási feltételek előírásaival kell alátámasztani.

A panaszválaszban fel kell tüntetni, hogy a bejelentő a panaszának további kivizsgálásával megkeresheti a lakóhelye, tartózkodási helye szerinti illetékes Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Független Békéltető Testületet, melynek elérhetősége a Társaságunk honlapján megtalálható.

Ha a panasz nem került elbírálásra, vagy a panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, azt a panaszos a Társaságunk felügyeletét ellátó minisztériumhoz nyújthatja be elbírálásra. Ennek lehetőségéről a panaszválaszban tájékoztatást kell adni az ügyfél részére.

Villamoson történő utazás esetén:

Építési és Közlekedési Minisztérium, Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság, Vasúti Igazgatási Szerv: postai cím: 1442 Budapest, Pf. 89., személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38, valamint elektronikus úton: E-Papír szolgáltatás igénybevétele esetén a címzett az Építési és Közlekedési Minisztérium Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság. **Hivatali kapu:** EKMVISZ, KRID 268737368, illetve az ellenőrzés lefolytatásával kapcsolatban, a területileg illetékes Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető Testületnél, amelyek elérhetősége a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. honlapján található meg. (www.szkht.hu)

Autóbuszos, trolibuszos közlekedés esetén:

Építési és Közlekedési Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály Piacfelügyeleti és Utasjogi Osztály: Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38. postacím: 1442 Budapest, Pf.:89., valamint elektronikus úton: E-Papír szolgáltatás igénybevétele esetén a címzett az Építési és Közlekedési Minisztérium (ÉKM) Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály Piacfelügyeleti és Utasjogi Osztály. **Hivatali kapu:** EKMKKEF, KRID 569727330, illetve az ellenőrzés lefolytatásával kapcsolatban, a területileg illetékes Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető Testületnél, amelyek elérhetősége a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. honlapján található meg. (www.szkht.hu)

A Társaság adatkezelési tájékoztatójának helyét fel kell tüntetni az ügyfélnek küldött panasz válaszlevélben. A Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. adatkezelési tájékoztatója

elérhető a www.szkht.hu weboldalon, illetve a Társaság ügyfélszolgálatán, 6723 Szeged, József A. sgt. 39. szám alatt.

A panaszok elbírálása során alkalmazható méltányosság szabályozása:

Szolgáltatói hiba, szolgáltatók által történő félretájékoztatás, ellenőri tévedés esetén a pótdíjfizetési eljárás megszűntetése és az ügyfél értesítése szükséges. (jegyérvényesítő készülék hiba, téves dátum a bérletigazolványon, járművezető, jegy és bérlet értékesítő által történő félretájékoztatás, stb.)

A panaszos tudja igazolni, hogy adataival visszaéltek (rendőrségi feljelentést mellékel) vele szemben a pótdíjazási eljárást meg kell szüntetni.

Amennyiben a panaszos által benyújtott mellékletek és a panasz kivizsgálása során keletkezett iratanyagból, valamint az eset körülményeiből megállapítható, hogy nem szándékos csalás történt, vagy a mulasztás téves tájékoztatáson alapul, a pótdíj mértéke ügyvezetői jóváhagyás esetén csökkenthető.

A panaszkezelési szabályzat hatályba lépésének időpontja: 2023. április 1.

A panaszkezelési szabályzatot jóváhagyta:

Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.

Makrai László
Ügyvezető

Melléklet:

- jegyzőkönyv szóbeli panasz felvételére

Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.

SZEGEDI KÖRNYEZETGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT.
6728 Szeged, Városgazda utca 4.
Tel.: +36 62 777 222 e-mail: szkht@szkht.hu www.szkht.hu
KÖZLEKEDÉSSZERVEZÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT
6723 Szeged, József Attila sgt. 39. e-mail: kozlekedesszervezes@szkht.hu

1.sz melléklet

A jegyzőkönyv másolatot a fogyasztónak a vállalkozás köteles átadni.
Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a vállalkozás a fogyasztó részére megküldeni.

JEGYZŐKÖNYV

a fogyasztó szóbeli panaszáról
a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján

Fogyasztó neve:	Fogyasztó lakcíme:
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:	
A fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):	
A panasz egyedi azonosítószáma[1]:	

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A fogyasztó aláírása[2]

[1] A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén.

[2] A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével.