



## Tisztelt Ügyfeink!

A Dél-Dunántúli Hulladékkezelő Nonprofit Kft. a szolgáltatásait jelenleg több mint 110 település önkormányzata és több mint 150 ezer fős lakossága, valamint a hozzájuk tartozó intézményhálózat és helyi vállalkozások veszik igénybe. Társaságunk határozott célja, hogy kiemelt figyelemmel kezelje a fogyasztói bejelentéseket, észrevételeket valamint a hulladékgyűjtéssel, elszállítással és kezeléssel kapcsolatos panaszokat.

A minél hatékonyabb, gyorsabb, mindkét fél számára megfelelő és elfogadható ügyintézés érdekében Társaságunk az alábbiakban ismerteti a panaszkezelési eljárásrendről szóló tájékoztatóját.

Panaszkezelési eljárásunkat az 1997.évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről hatályos rendelkezéseinek alkalmazásával alakítottuk ki.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben Ön úgy érzi, hogy panaszát, bejelentését Társaságunk nem rendezte kielégítően, ill. a panaszára kapott válasszal, intézkedéssel nem ért egyet, jogorvoslatért az alábbi fogyasztói érdekek képviselőit ellátó szervekhez fordulhat:

- **Kovácsné Kiss Eszter** - fogyasztóvédelmi referens  
Cím: 7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.  
Telefonszám: +36 82/527-710  
E-mail: [info@kaposholding.hu](mailto:info@kaposholding.hu)
- **Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának jegyzője**  
Cím: 7400 Kaposvár, Kossuth tér 1.  
Telefonszám: +36 82/501-509  
E-mail: [jegyzo@kaposvar.hu](mailto:jegyzo@kaposvar.hu)
- **Somogy Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**  
Cím: 7400, Kaposvár, Csokonai u. 3.  
Postacím: 7401, Kaposvár, Pf. 76.  
Telefon: +36 82/510-868  
Telefax: +36 82/510-661  
E-mail: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu)
- **Baranya Megyei Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**  
Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. II. emelet  
Postacím: 7602 Pécs 2. Pf: 315.  
Telefonszám: + 36 72 795 398  
Telefax: + 36 72 332 005  
E-mail: [fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)
- **Tolna Megye Kormányhivatal**  
**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**  
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.



**DÉL-DUNÁNTÚLI HULLADÉKKEZELŐ NONPROFIT KFT.**

---

Postacím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.  
Telefonszám: +36 74/510-414, Telefax: +36 74/510-413  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu)

- **Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefon: +36 82/501-000

Telefax: +36 82/501-046

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

**Ügyfélszolgálat:**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6. földszint

Telefon.: +36 82/501-024, 501-027

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



## Tájékoztató a Dél-Dunántúli Hulladékkezelő Nonprofit Kft. panaszkezelési eljárásrendjéről

### Bejelentés dokumentálása, nyilvántartásba vétele

Fogyasztóink a hulladékgyűjtési, hulladékszállítási és ártalmatlanítási közszolgáltatásra (tevékenységre, mulasztásra, magatartásra) vonatkozó panaszukat, ill. észrevételeiket első fokon a Kapos Holding Zrt. közös személyes- és telefonos ügyfélszolgálatán tehetik meg.

Ügyfeleinknek elektronikus úton és telefonon keresztül is lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására.

A panaszügyek tárgya szerint a bejelentés módját, helyét (címét) valamint az elérhetőségeket az alábbi táblázat tartalmazza:

Panasz ill. észrevétel tárgya:	Bejelentés módja:	Bejelentés helye:	Levelezési cím, nyitva tartás, telefonszám, fax, e-mail küldés:
számlázás, kintlevőség kezelés  hulladékgyűjtés, hulladékszállítás, hulladékkezelés  ügyintéző magatartása, ügyintézés módja	személyesen, telefonon, írásban (postai levél, fax, elektronikus levél)	<b>Kapos Holding Zrt.</b> <b>Ügyfélszolgálati iroda</b> (7400 Kaposvár, Áchim András u. 2.)	<b>Levelezési cím:</b> 7400 Kaposvár Áchim András u. 2. 7400 Kaposvár, Cseri út 16.  <b>Nyitva tartás:</b> Hétfő - Szerda: 8:30 – 14:30 Csütörtök: 8:00 – 20:00 Péntek: 8:30 – 14:30  <b>Telefon:</b> 82/310-000 <b>Fax:</b> 82/527-718  <b>Elektronikus üzenetküldés:</b> Web cím: <a href="http://www.kaposholding.hu">www.kaposholding.hu</a> (Ügyfélszolgálat menüpont alatt található üzenetküldő rendszeren) <b>vagy:</b> e-mail: <a href="mailto:info@ddhn.hu">info@ddhn.hu</a> <a href="mailto:info@kaposholding.hu">info@kaposholding.hu</a>



**Kérjük, hogy a gyorsabb, hatékonyabb ügyintézés érdekében az esetleges panasszal vagy észrevétellel kapcsolatos, azok alátámasztására szolgáló iratokat, dokumentumokat személyes ügyintézés esetén vigye magával és mutassa be munkatársunknak!**

Társaságunk minden írásban érkező bejelentést, valamint a szóban közölt panaszról felvett jegyzőkönyvet nyilvántartásba vesz, továbbá a telefonon érkező bejelentéseket és az ügyintézővel folytatott beszélgetést egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvételen rögzít. Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a Fgytv. által meghatározott tartalmi elemeket, úgy a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

### **Panasz kivizsgálása, kezelése**

A Kapos Holding Zrt. Ügyfélszolgálati irodájában közölt **szóbeli** valamint **telefonos ügyfélszolgálatunkon felvett** panaszt megvizsgáljuk, és amennyiben lehetséges azonnal orvosoljuk. Minden **írásban** érkezett bejelentés és amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szóban közölt panaszról felvett jegyzőkönyv kijelölt ügyintézőhöz kerül, aki elvégzi az ügy kivizsgálását, felveszi a kapcsolatot a Társaság illetékes területi vezetőjével és intézkedik a panasz megoldásáról. (Jegyzőkönyv felvételére csak akkor kerül sor, ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges).

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, a Közszolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél (fogyasztó) aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

Az 1997.évi CLX. törvény a fogyasztóvédelemről /Fgytv/ 17/B.§ (5) bekezdése értelmében minden esetben írásba foglaljuk Társaságunk panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, indoklással együtt, és azt a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldjük. (Kivéve, ha a fogyasztó a panaszát szóban közli és Társaságunk az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.)

Indokolt esetben (a Fgytv.-ben megengedettek szerint, egyéb hatóság tájékoztatását kérve) a válaszadási határidő, a panasztevőt az eredeti válaszadási határidőn belül értesítve, meghosszabbítható.



**DÉL-DUNÁNTÚLI HULLADÉKKEZELŐ NONPROFIT KFT.**

---

Panasz: amely egyéni jog – vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és intézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatás – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat (Pktv. 1. § (2) bekezdés).

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára a Ht, a Korm. rend., vagy a Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzatának hatályos rendelete előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasz az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.