

## PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ



BUDAPESTI  
KÖZMŰVEK  
FKF



BUDAPESTI  
KÖZMŰVEK  
FŐKERT



BUDAPESTI  
KÖZMŰVEK  
FŐTÁV



BUDAPESTI  
KÖZMŰVEK  
BTI



BUDAPESTI  
KÖZMŰVEK  
FŐKÉTÜSZ

Budapesti Közművek kiemelt figyelmet fordít az általa végzett szolgáltatások kapcsán tett fogyasztói bejelentés, kérelem, érdeklődés, közérdekű bejelentés, panasz hatékony és gyors kezelésére; a felmerülő panasz ügyfél számára megnyugtató módon történő rendezésére, a jogszabályi előírások figyelembevételével.

## ALKALMAZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYOZÁS

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról (Pkbvtv.)

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. - Üzletszabályzat

## AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK MŰKÖDÉSE

Budapesti Közművek az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása, az ügyfelek szolgáltatással kapcsolatos közérdekű vagy egyéb bejelentéseinek intézése, valamint panaszainak kivizsgálása, orvoslása) érdekében személyes, telefonos, valamint online ügyfélszolgálatot, továbbá írásos ügyfélmegkereséseket kezelő ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban Ügyfélszolgálat).

A BTI Temetkezési Divízió vonatkozásában a személyes ügyfélszolgálati tevékenységeket temető irodák és felvételi irodák látják el, illetve egyes temetkezéssel összefüggő ügýtípusok a Budapesti Közművek Ügyfélszolgálatán is intézhetők (az elérhető Ügyfélszolgálatok nyitva tartása és az intézhető ügýtípusok a honlapon kerülnek közzétételre).

Az ügyfelek az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentésükkel (különös tekintettel a jogszabályban foglalt bejelentési kötelezettségre), észrevételükkel, panaszukkal, illetve a szolgáltatással kapcsolatos minőségi kifogásaikkal tudnak az Ügyfélszolgálathoz fordulni. Az Ügyfélszolgálat az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására és a panaszok kezelésére szolgál.

Budapesti Közművek az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:

- személyes bejelentés ügyfélszolgálati ponton vagy irodán,
- telefonos ügyfélszolgálaton történő bejelentés,
- elektronikus ügyfélszolgálati csatornákon történő bejelentés
- postai levél útján történő bejelentés,
- hivatali kapun keresztül történő bejelentés, és
- online ügyintézés (honlapon keresztül történő bejelentés).



Az ügyfélszolgálatok elérhetősége és a nyitvatartásuk rendje a Budapesti Közművek [honlapján](#) megtalálható.

## PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Fogyasztói panasz bejelentése valamint közérdekű bejelentés szóban (telefonon vagy személyesen) és írásban is megtehető. Az ügyfél a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - a Budapesti Közművekhez fordulni.

Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos ügyfél, mind a panasszal érintett szolgáltatási hely (formai követelmény), mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem (tartalmi követelmény) egyértelműen beazonosítható.

### Budapesti Közművek nem tekinti panasznak,

- a tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérését, illetve részletfizetési, méltányossági, vagy egyéb, nem jog- vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelmet, továbbá a káreseményre vonatkozó bejelentést,
- ha ugyanabban az ügyben, ugyanazon ügyfél új elem megnevezése nélkül (a korábbival azonos tartalommal) ismételt panasszal él.
- a távhőszolgáltatással kapcsolatban tett műszaki hibabejelentést, mely esetében Társaságunk a hiba kivizsgálását 4 órán belül köteles megkezdeni,

Ha a hibakivizsgálással kapcsolatban megtett intézkedés ellen a panaszos reklamációval él, vagy a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást, akkor az ismételt bejelentés panaszként kezelendő.

### A panaszbejelentés esetén nem köteles eljárni, amennyiben

- ugyanazon ügyfél a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt tesz,
- az ügyfél a sérelmezett tevékenységről, vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát,
- azonosíthatatlan személy tesz panasz, kivéve, ha a bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

### A panasz, vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul – gondoskodik

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

### Budapesti Közművek az írásbeli panasz kivizsgálását mellőzheti, amennyiben

- korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmaz a panasz,
- azonosíthatatlan személy tesz panaszt.

## SZÓBELI PANASZ

Szóbeli panasz bejelentése történhet a Budapesti Közművek honlapján hivatalosan közzétett elérhetőségein a [személyes ügyfélszolgálatokon](#), valamint [telefonos ügyfélszolgálaton](#), ügyfelfogadási időben.

Temetkezési tevékenységgel összefüggő szóbeli panasz bejelentése fentiekén túl történhet a Budapesti Közművek honlapján hivatalosan közzétett, BTI Temetkezési Divízió [személyes ügyfelfogadásra kijelölt helyszínein](#) ügyfelfogadási időben, továbbá a temetőiroda nyitvatartási idején kívül indokolt és haladéktalan intézkedést igénylő esetekben a temető egységek biztonsági szolgáltatójánál.

A szóbeli panaszt Budapesti Közművek azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a panaszra megküldött érdemi válasszal egyidejűleg megküldi,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan írtak szerint jár el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig megőrzi és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- a fogyasztó panaszának részletes leírását,
- a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Társaság álláspontját a fogyasztó panaszával kapcsolatban, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító számát.

## HANGFELVÉTEL

Budapesti Közművek a panasszal kapcsolatos előhangos ügyintézés választását, a fogyasztó beazonosítása nélküli módon, az ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére helyezi.

A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresést, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt

- hangfelvétellel rögzíti,
- a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal ellátja,
- a megkeresést jegyzőkönyvben rögzíti,
- a hangfelvételt 5 évig megőrzi, melyről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.



A jegyzőkönyv felvételét a fogyasztó beleegyezésével mellőzheti, ha a hangfelvétel tartalmazza a panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeit - 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 fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja

- személyes ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,
- hangfelvételenként egy alkalommal, a hangfelvételtől készített másolatot.

Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton rendelkezésére bocsátja.

Budapesti Közművek a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti.

## ÍRÁSBELI PANASZ

Írásbeli panasz bejelentése történhet a Budapesti Közművek honlapján hivatalosan közzétett [elérhetőségeken](#).

Budapesti Közművek a panaszra kialakított álláspontját, és intézkedéseit indoklással ellátva a panasz beérkezését követő 15 napon belül írásba foglalja és megküldi ügyfelei részére kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Társaságunk az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadási határidőt egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbíthatja

- helyszíni vizsgálat, vagy
- valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról még a határidő letelte előtt írásban tájékoztatja ügyfeleit.

A panasz beérkezésének dátuma – minden, írásban küldött, vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén – az a nap, amely napon a panasz az iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkezettre került.

A panaszra küldött választ a Budapesti Közművek

- olyan írásos formában küldi – kivéve, ha az ügyfél a válasz módjáról rendelkezik –, amilyen formában a panasz beérkezett, feltételezve azt, hogy a fogyasztó rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét,
- ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatornán keresztül is eljuttatja,
- vagy választ csak elektronikus úton küldi meg.

A panasz elutasítása esetén a Budapesti Közművek a fogyasztót írásban tájékoztatja, arról hogy

- panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti,



- az illetékes hatóság, illetve az adott fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről, és arról, hogy
- tett-e a székhelye szerinti békéltető testületnél, vagy - valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal - az MKIK-nál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.

Ha a panasz/közérdekű bejelentés tárgya nem a Budapesti Közművek illetékességi területére vonatkozik, úgy megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét, levelezési címét vagy telefonos elérhetőséget.

Az olyan ügyfélmegkereséseket, amelyek esetén az eljárásra nem a Budapesti Közművek, jogosult, a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, az ügyfél, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett.

## FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEK

Amennyiben a fogyasztó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, költségmentes eljárás keretén belül fordulhat a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez, melyek elérhetőségei a Budapesti Közművek [honlapján](#) megtalálhatóak.

Budapesti Közművek a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel.

## TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

### Budapesti Közművek biztosítja

- a hét egy munkanapján tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartó személyes és telefonos ügyfélszolgálatot
- elektronikusan és telefonon keresztül is az előzetes ügyélfogadási időpontfoglalási lehetőséget személyes ügyfélszolgálati irodákba, valamint a BTI Temetkezési Divízió vonatkozásában a honlapon megjelölt helyszíneken, az időpontfoglalás napjától számított öt munkanapon belül,
- elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat folyamatos elérhetőségét,
- ügyfelei számára, hogy ügyfélszolgálatainak működési rendje, félfogadási ideje, megközelítése, az ahhoz való hozzáférése ne járjon aránytalan nehézségekkel,
- fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatását.

**A Budapesti Közművek internetes honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé teszi**

- Társaság nevét, székhelyének és telephelyének elérhetőségét,
- a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését,
- az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait,
- a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet,
- a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat,



- a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását,
- az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat,
- az Üzletszabályzatát és az Általános Szerződési Feltételeit, a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával 5 évre visszamenőleg,
- az Üzletszabályzat, és az Általános Szerződési Feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót honlapján és ügyfélszolgálatain elérhetővé teszi, továbbá a kapcsolattartás keretében elektronikus levélcímmel rendelkező fogyasztók részére megküldi.

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Budapesti Közművek széleskörű tájékoztatás nyújt a közszolgáltatási tevékenységeire, szolgáltatásaira vonatkozóan.

Budapesti Közművek közzéteszi a honlapján különösen az alkalmazott formanyomtatványokat, a panaszok intézésével kapcsolatos információkat, a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetőségét, a működésére vonatkozó jogszabályokat,

GDPR irányelveket, ellátott szolgáltatásokat és díjszabást, valamint az alábbiakra vonatkozó információkat.

#### **Az FKF Köztisztasági Divízió tekintetében különösen:**

- a hatósági engedélyeket.

#### **A FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divízió tekintetében különösen:**

- a távhőszolgáltató és a távhőtermelő közötti hővásárlási célú megállapodásokat,
- a távhőszolgáltató és a helyi önkormányzat között a helyi önkormányzat területén közszolgáltatás ellátására és az ezzel összefüggésben kötött megállapodásokat,
- a számvitelről szóló törvénynek megfelelő formában az előző gazdálkodási év adatait,
- a távhőszolgáltató szolgáltatási területén elérhető, a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások feltételeit, pályázatok adatait.

#### **A FŐKERT Kertészeti Divízió tekintetében különösen:**

- a fenntartása alá tartozó fasorok és zöldterületek listáját,
- szolgáltatások és aktuális díjszabások,
- BP FATÁR adatbázist és applikációt,
- az erdőterületekre és a védett területekre vonatkozó információkat,
- a balesetveszélyes fák eltávolítására vonatkozó információkat (helyszínek) letölthető favizsgálati adatlapokkal.

#### **A BTI Temetkezési Divízió tekintetében különösen:**

- temetőket ábrázoló térkép és a temetők rövid bemutatása, elérhetőségeinek listája, nyitvatartásuk, irodai, pénztári nyitva tartás,
- temetések és a temetőkben zajló munkák listája dátum szerint,
- rövid leírás és tájékoztató a szolgáltatásainkról, temetéssel kapcsolatos tájékoztatások.

#### **A FŐKÉTÜSZ Kéményseprőipari Divízió tekintetében különösen:**

- tájékoztató a szervezet hatásköréről és a kötelező kéményellenőrzésről
- szén-monoxid érzékelő vásárlására irányuló lehetőséget.

Budapesti Közművek az engedélyeit, az üzletszabályzatát, panaszkezelési tájékoztatóját a honlapján és a személyes ügyfélszolgálatain közzéteszi.

## FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

### **Békéltető testület:**

tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett,

### **Fogyasztó:**

az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

### **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,

### **Fogyasztói jogvita:**

Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a Budapesti Közművek közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a a Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a Budapesti Közművek között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

### **Jogsérelem orvoslása:**

olyan intézkedés, amely arra kötelezi a vállalkozást, hogy a rendelkezésre álló jogkövetkezmén alkalmazásával orvosolja az érintett fogyasztók sérelmét, így különösen kártérítés fizetése, kijavít kicserélés, árleszállítás, a szerződés megszüntetése vagy a kifizetett vételár visszatérítése, sérelmes hely megszüntetése, a jogsértést megelőző állapot helyreállítása,

### **Közszolgáltatás:**

olyan közérdekű gazdasági tevékenység, amely állami vagy önkormányzati irányítás és speciális jogi szabályozás alá tartozik, jelen üzletszabályzat esetében a Budapesti Közművek azon nevesített közszolgáltatási tevékenységeinek összessége, amelyeket a Mötv. és más törvényi szintű szabályozás a Fővárosi Önkormányzat kötelező feladataként rögzít, és amelyek ellátásának megszervezése a Fővárosi Önkormányzattal kötött közszolgáltatási szerződés alapján a Budapesti Közművek feladata.

**Panasz:**

A panasz a Pkbtv. 1. §-ának (2) bekezdése értelmében olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

**Fogyasztói panasz:**

Budapesti Közművek szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos olyan konkrét kifogást tartalmazó – a Fgytv. hatálya alá tartozó – fogyasztói kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

**Ügyfél:** az a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény, aki/amely igénybe veszi a Budapesti Közművek által nyújtott szolgáltatást, vagy az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban felkeresi a Budapesti Közműveket.

**Ügyfélmegkeresés:**

minden olyan bejelentés, kérelem, érdeklődés, panasz, közérdekű bejelentés, amely a Budapesti Közművek ügyfélszolgálati csatornáira érkezik (telefonon, személyesen, írásban valamint interneten keresztül különböző elektronikus) a közsolgáltatással, piaci szolgáltatással és a hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatosan.