

Szigetvári Távhő  
Szolgáltató Nonprofit  
Korlátolt Felelősségű Társaság

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

2018.január 31.

## **1. Szabályzat célja**

Jelen szabályzat a Szigetvári Távhő Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a Szigetvári Távhő Nonprofit Kft. (székhely: 7900 Szigetvár, Szent I. ltp. 7.) – mint Szolgáltató – a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók biztonságos távhő-szolgáltatáshoz a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslatához való jogának érvényesülését. A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Szolgáltató és a felhasználó/díjfizető (a továbbiakban Ügyfél) között felmerülő esetleges jogvitákat békésen rendezze, valamint, hogy megelőzze az esetlegesen kialakuló jogvitákat. A panaszkezelésnek egységesnek, hatékornak, valamint gyorsnak kell lennie. A Szolgáltató törekszik a jogos panaszokat kiváltó hibák megszüntetésére, csökkentésére.

### **A Szolgáltató elérhetőségei:**

Székhely: 7900 Szigetvár, Szent I. ltp. 7.

Telefon: 06-73/413-041

Honlap: [www.szigetvaritavho.hu](http://www.szigetvaritavho.hu)

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

Céggjegyzékszám: 02-09-076277

## **2. A szabályzat hatálya**

A szabályzat alanyi hatálya a Szolgáltató valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Szolgáltató szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével (reklamáció) eljárási rendjére terjed ki.

### 3. Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005. (VIII. 15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- Szigetvár Város Önkormányzata Képviselő testületének 22/2012. (III.23.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról
- A Szigetvári Távhő Nonprofit Kft. üzletszabályzata

### 4. Fogalmi meghatározások:

**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe veszi.

**A szolgáltató:** a fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.

**Szolgáltatás:** ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.

**Közszolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás.

**Észrevétel vagy közérdekű bejelentés:** konkrét vagy általánosabb érvényű visszajelzés, többnyire az Ügyfél nem vár rá konkrét megoldást.

**Reklamáció:** az Ügyfél által megfogalmazott kritika, észrevétel, véleménynyilvánítás. Olyan természetes emberi megnyilvánulás, amelyben a reklamáló tudomásunkra hozza, mivel elégedetlen, és tudatja velünk, miként tehetnénk elégedetté.

**Panasz:** a szóban vagy írásban bejelentett, benyújtott olyan kérelem, mely egyéni, vagy csoportos jogsérelem vagy érdeksérelem orvoslására illetve megszüntetésére irányul.

Közérdekű bejelentés olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

**Jogos panasz:** A Szolgáltató nem tett eleget a hatályos jogszabályokban előírtaknak, illetve szerződésben vállalt kötelezettségeinek.

**Megalapozatlan panasz:** A Szolgáltató maradéktalanul teljesítette, amit a szerződésben vállalt, és a hatályos jogszabályok szerint járt el.

**Panasz felülvizsgálati kérelem:** amennyiben az Ügyfél az ügyintézővel nem elégedett, illetve panaszára érkezett válaszban foglaltakkal nem ért egyet, és ismételten kéri panaszának kivizsgálását.

**Nem minősül panasznak:**

- Ha az Ügyfél a Szolgáltatótól általános tájékoztatást, vagy állásfoglalást igényel, vagy véleményének, javaslatának ad hangot.
- Ügyfél tulajdonában lévő berendezések hibája, vagy alkalmatlansága, illetve elégtelen hőtéljesítmény lekötése miatt felmerülő hibabejelentés.
- Ügyfél által benyújtott részletfizetési, méltányossági kérelem.

## 5. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Szolgáltató a székhelyén, az ügyfélszolgálati irodájában és a honlapján ([www.szigetvaritavho.hu](http://www.szigetvaritavho.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

## 6. A bejelentésre jogosultak köre

Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasz (bejelentés) benyújtására jogosult (továbbiakban összefoglaló néven: bejelentő/panaszos)

- a) az Ügyfél
- b) az Ügyfél képviselőjében eljáró személy, amennyiben képviselői jogát igazolja,
- c) az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet aki/amely a Társaság által nyújtott/nyújtandó szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá
- d) az Ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi és személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

## 7. Panasz bejelentése, rögzítése

**Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:**

**Szóbeli panasz:**

- személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: (7900 Szigetvár, Zrínyi tér 3.)

Ügyfélfogadási rend: Hétfő: 7:30 – 15:00

Kedd: 7:30 – 15:00

Szerda: 7:00 – 19:00

Csütörtök: 7:30 – 15:00

Péntek: 7:30 – 11:00

- Telefonon: telefonos ügyintézés az a) pontban megjelölt ügyfélszolgálati irodában biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.

Telefon: 06-73/413-041

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a Szolgáltató átadja a fogyasztónak. (A jegyzőkönyv minta jelen szabályzat 1. sz. melléklete). Személyes ügyintézés az ügyfélszolgálati irodában és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő/panaszos nevét és lakcímét,
- a felhasználási hely címét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Szolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy nevét, aláírását és személyes jelenléte esetén a bejelentő aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- a szóbeli panasz egyedi azonosítószámát.

## **Írásbeli panasz**

- személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában (7900 Szigetvár, Zrínyi tér 3.)
- postai úton (7900 Szigetvár, Szent I. ltp. 7.)
- elektronikus levélben ([info@szigetvaritavho.hu](mailto:info@szigetvaritavho.hu))

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szükséges mellékelni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott, legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt eredeti meghatalmazást. Írásbeli panasz esetén a Szolgáltató a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. A Szolgáltató a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfélszolgálat az Ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt köteles tájékoztatni.

Írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszolja meg a Szolgáltató. (Fgytv.17/A. § (6) bek.)

## **8. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek**

A felhasználó, díjfizető panaszával a Szolgáltató ügyfélszolgálatához, a Szolgáltató vezetőségéhez, illetékes szervezetéhez, az önkormányzathoz, vagy a fogyasztóvédelmi szervekhez és felhasználói érdekképviseltekhez fordulhat. A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezet köteles végezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére, vagy a közüzemi szerződéskötésre hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik. Amennyiben a felhasználó a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette meg, úgy a bejelentést a szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé. Amennyiben az Ügyfél a panaszbejelentésére kapott válasszal, illetőleg intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet. Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Ügyfél panaszát nem orvosolja, az Ügyfél sérelmének orvoslását kérheti a Szolgáltató tulajdonosától, vagy a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervtől.

## **9. Panaszkezelés folyamatának bemutatása**

A panasz benyújtását követően a Szolgáltató elsődleges feladata az iktatás. A panasz iktatása után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemények beszerzésére. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

### **Baranya Megyei Kormányhivatal**

#### **Szigetvári Járási Hivatal**

Szigetvár Város Önkormányzata  
cím: 7900 Szigetvár, Zrínyi tér 1.,  
telefonszám: 06-73/514-300

### **Baranya Megyei Békéltető testület**

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,  
telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422 fax: +36-72/507-152,  
e-mail: [kerelem@baranyabekeltetes.hu](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu), [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)  
web: [www.pbkik.hu](http://www.pbkik.hu) , [www.pecsikamara.hu](http://www.pecsikamara.hu)  
[www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

### **Baranya Megyei Kormányhivatal**

Pécsi Járási Hivatal  
Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi  
Osztály  
cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. , Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf.: 315  
telefon: 72/795-398, fax: 72/795-700  
e-mail: [pecs.fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:pecs.fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)  
Honlap: [www.bamkh.hu](http://www.bamkh.hu)

### **Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya megyei Szervezete,**

cím: 7621 Pécs, Apáca u. 15. Telefonszám: 06-72/211-399



## **10. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó és a fogyasztóvédelmi referens**

Kapcsolattartó: A panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az ügyfelek kapcsolattartója az ügyfélszolgálat dolgozója

Fogyasztóvédelmi referens: a Szolgáltató köteles – a közszolgáltatás nyújtása körében - fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

A fogyasztóvédelmi referens feladatai:

- a Szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése,
- a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése.
- kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testülettel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki

- a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy
- b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

Szigetvári Távhő Szolgáltató Nonprofit Kft. fogyasztóvédelmi referens

**Somogyi Andrea Kitti**

**elérhetősége: +36-70/3762-923**



## JEGYZŐKÖNYV A BEJELENTÉS RŐL

A bejelentés sorszáma:

**A BEJELENTÉS HELYE:** .....

**A BEJELENTÉS IDEJE:** .....

**A BEJELENTÉS MÓDJA:**

- SZÓBAN
- ÍRÁSBAN
- TELEFONON, A HANGFELVÉTEL AZONOSÍTÓ SZÁMA: .....

**A JEGYZŐKÖNYVET FELVEVŐ  
SZEMÉLY:**

- ÜGYINTÉZŐ
- BEJELENTŐ

**FELEK ADATAI:**

**BEJELENTŐ**

**SZOLGÁLTATÓ**

**NÉV:**

**NÉV: SZIGETVÁRI TÁVHŐ NKft.**

**FOGYASZTÁSI HELY CÍM:**

**CÍM: 7900 Szigetvár, Szent I. ltp.7.**

**ÉRTESÍTÉSI CÍM:**

**FOGY. HELY SZÁM:**

**TELEFON:**

**TELEFON: +36-73/413-041**

**FAX:**

**E-MAIL:**

**E-MAIL: info@szigetvaritavho.hu**

**KÉPVISELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE:\***

**A BEJELENTÉS TÁRGYA, CÉLJA, KÖRÜLMÉNYEK ISMERTETÉSE, IGÉNY MEGJELÖLÉSE:**

**SZIGETVÁRI TÁVHŐ NKFT. NYILATKOZATA, ÁLLÁSFOGLALÁSA:**

**KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK JEGYZÉKE (SZÁMLA, SZERZŐDÉS, KÉPVISELŐ  
MEGHATALMAZÁSA, EGYÉB):**

**JEGYZŐKÖNYV FELVÉTELÉNEK HELYE, IDEJE: .....**

**SZOLGÁLTATÓ:**

**BEJELENTŐ:**

.....  
**NÉV, OLVASHATÓAN**

.....  
**NÉV, OLVASHATÓAN**

.....  
.....  
**ALÁÍRÁS**

.....  
.....  
**ALÁÍRÁS**