

VÁLTOZAT SZÁMA: 5

AZONOSÍTÓ JEL: SZ 23

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzat a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.(továbbiakban: Társaság) tevékenységével és működésével kapcsolatos panaszügyek kivizsgálásának és a panaszok orvoslásának eljárási rendjét írja elő.

## **I. A szabályzat hatálya, célja, és a kapcsolódó jogszabályok**

### *A szabályzat*

- (a) alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára,
- (b) tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság üzemi, üzleti tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói - szolgáltatói (vállalkozási) kapcsolatrendszerben merülnek föl.

*A szabályzat célja:* Az ügyfélpanaszokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően valamint a Társaság üzleti-etikai jó hírének megőrzése, védelme érdekében kezelje, mellyel elősegítse a Társaság üzleti-etika jó hírének megőrzését elősegítve a Társaság és a felhasználó/díjfizető (továbbiakban Ügyfél) között felmerülő esetleges jogviták békés rendezését, valamint jövőbeni jogviták kialakulásának megelőzését. Egységes, gyors, hatékony panaszügyintézés, a jogos panaszokat kiváltó hibák megszüntetése, csökkentése.

*A panaszügyek kezelését érintő jogszabályok, egyéb utasítások és szabályozások:*

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2005.évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005.(VIII. 15.) Korm. rendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- Pécs Megyei Jogú Város Közgyűlésének 49/2005. (12.20.) sz. rendelete a távhőszolgáltatásról
- PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. Üzletszabályzata
- Belső szabályzatok és munkautasítások

## **II. Fogalmak, meghatározások**

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

*Közérdekű javaslat:* javaslat formájában megfogalmazott észrevétel, olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, megszüntetése a közösség érdekét szolgálja.

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

*Ügyfélpanasz:* minden olyan kifogás, észrevétel és közlés, amelyben a Társaság szolgáltatásait igénybevevő természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a Társaság tevékenységével, szolgáltatásainak paramétereivel, eljárásával, munkavállalóinak magatartásával, kommunikációjával vagy mulasztásával összefüggésben sérelmeznek. Panasz tehát az, amikor az Ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Társaság nem a hatályos szerződésnek, vagy elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

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

*Megalapozatlan panasz:* A Társaság 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 Társaságtól általános tájékoztatást, vagy állásfoglalást igényel, illetőleg véleményének vagy javaslatának ad hangot.
- Ügyfél tulajdonában lévő berendezések hibája, vagy alkalmatlansága, illetve elégtelen hőtéljesítmény lekötése miatt felmerülő hibabejelentés.
- Ügyfél által benyújtott részletfizetési, méltányossági kérelem.

### **III. 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.

### **IV. A bejelentés módja**

A Társaság köteles bejelentő/panaszost tájékoztatni a székhelyéről, a panasz ügyintézés helyéről, valamint a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatának levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, internetes címéről, valamint telefonos elérhetőségéről. A bejelentéssel kapcsolatos tájékoztatás a társaság honlapján és ügyfélszolgálatán is hozzáférhető.

A bejelentő/panaszos az alábbi módon jelentheti be panaszát, észrevételét:

- Szóbeli panaszt tehet:
  - a) személyesen, a Társaság Ügyfélszolgálati Irodáiban,
  - b) elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével lehet.
  
- Írásbeli panaszt tehet:
  - a) személyesen vagy Meghatalmazott által Ügyfélszolgálati Irodában átadott irat útján,
  - b) Ügyfélszolgálati Irodában felvett jegyzőkönyv szerint,
  - c) a Társaság címére eljuttatott levélben,
  - d) telefaxon,
  - e) elektronikus levelezőrendszerben lehet.

A panasz kezelése a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény rendelkezései alapján történik.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a bejelentő/panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát köteles a bejelentő/panaszosnak a helyszínen átadni, vagy 15 napon belül az érdemi válasszal együtt részére megküldeni. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével közölt szóbeli panaszt a Társaság köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

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, a felhasználó/díjfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Társaság nyilatkozatát a felhasználó/díjfizető 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.

A bejelentést/panaszt a Társaság iratkezelési szabályzatában foglaltak szerint egyedi iktatószámmal ellátva nyilvántartásba veszi.

A jegyzőkönyvben foglalt bejelentésekről/panaszügyekről a fogyasztóvédelmi referens nyilvántartást vezet. A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a bejelentés/panaszfelvétel időpontja
- a bejelentés/panasz nyilvántartási (iktató száma)
- a bejelentés/panasz felvevője
- a bejelentés szabályzat szerinti minősítése (bejelentés-panasz, ha a bejelentés panasznak minősül az jogos-megalapozatlan, a panasz típusa)
- a bejelentő/panaszos megválaszolásának időpontja
- a bejelentő/panaszos a választ elfogadta-e
- ha a bejelentő/panaszos választ nem fogadta el, akkor a megtett további intézkedések
- a panasz peresítésre került – e, ha igen

- per indításának időpontja
  - per lezárásának időpontja
  - a per bejelentő/panaszos javára zárult-e
  - a per a Társaság javára zárult-e
- panaszügy lezárásának időpontja
  - panaszügy Társaság által történő ügyintézésének időtartama (napokban)
  - 15 napon túli ügyintézés esetén az elhúzóadás indoka
  - esetleges intézkedési javaslat a további panaszok elkerülése érdekében

## V. Alapelvek, illetékesség, határidők

A Társaság a jogszabályi előírások szerint a panaszok intézésére, valamint az ügyfelek tájékoztatására Ügyfélszolgálati irodát működtet.

### Az ügyfélszolgálat és hibafelvétel elérhetőségei és működési rendje

*Telefonon:* **72/503-402**

*Levélben:* PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. 7623 Pécs, Tüzér u.18-20.

*E-mailben:* [ugyfelszolgalat@petav.hu](mailto:ugyfelszolgalat@petav.hu)

*E-ügyfélszolgálat:* <http://petav.hu/ugyfelszolgalat>

*Személyesen:* **Pécs, Magyar L. u. 4.** (központi ügyfélszolgálati iroda)

Ügyfélfogadási időpontok: Hétfő, Kedd, Szerda: 8 – 15 óra között  
 Csütörtök: 8 – 20 óra között  
 Péntek: 8 – 12 óra között

### **Pécs, Búza tér 8/b.** (kihelyezett ügyfélszolgálati iroda)

Ügyfélfogadási időpontok: Hétfő, Kedd, Szerda: 8 – 15 óra között  
 Csütörtök: 8 – 17 óra között  
 Péntek: 8 – 12 óra között

Időpontfoglalás ügyintézésre: <http://idopont.petav.hu>, vagy a 72/503-402 telefonszámon

A telefonon történő hibafelvétel folyamatos, munkaidőn kívüli ellátási hiányosságok elhárítására a Társaság műszaki ügyeleti és készenléti szolgálatot működtet.

Társaság ügyfélszolgálat köteles a bejelentő/panaszos részére panaszbejelentés esetén, annak beérkezését követő 15 napon belül az azzal kapcsolatos állásfoglalását és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni és megküldeni, kivéve a bejelentő/panaszos, vagy felhasználó/díjfizető személyesen bejelentett és azonnal orvosolt panaszát. A válaszadási idő (indokolt esetben, pl. helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége) egy alkalommal 15 nappal meghosszabbítható, erről azonban a válaszadási határidő előtt az bejelentő/panaszost írásban tájékoztatni kell (fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (6) bekezdése).

Egyéb bejelentések esetén Társaság a lehető legrövidebb időn belül (legkésőbb 30 nap) köteles írásos választ adni az ügyintézés eredményéről. (Fgytv.17/A. § (6) bek.)

Abban az esetben, ha a bejelentő/panaszos az ügyintézővel nem elégedett, illetve a válaszban foglaltakkal nem ért egyet, a Társasághoz beérkezett ismételt megkeresés alapján a fogyasztóvédelmi referens illetékes a panasz kivizsgálásában, az azzal kapcsolatos ügyintézésben.

A Társaság a panaszok intézése során köteles együttműködni az érdekképviselőket ellátó társadalmi szervezetekkel.

**Ezek:**

- Baranya Megyei Kormányhivatal – Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezetével
- Pécs Baranyai Kereskedelmi és Iparkamrával
- Baranya Megyei Békéltető Testület
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Baranya Megyei Szövetsége
- Felhasználói érdekképviselők

A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a bejelentő/panaszost írásban tájékoztatni az elutasítás okáról, és arról, hogy panaszával jogorvoslatért a Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez, (Pécs, Szabadság u. 7.), valamint a Baranya Megyei Békéltető Testülethez (Pécs, Majorossy I. u. 36.) fordulhat.

A 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 46/A.§-a szerint a bejelentő/panaszos fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének többek között tartalmaznia kell a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszüzenetét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetén a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.

**V. A bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos tevékenység ellenőrzése, utólagos teendők**

1. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az Sz. 8-as Iratkezelési Szabályzatban foglaltak az irányadók.
2. A bejelentésekről/panaszokról évente, a gazdasági évet lezáró fordulónappal, azt követő 30 napon belül elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett működési területeket, és javaslatot tesz a jogos panaszok megelőzése, illetve a jogos panaszok számának csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedésekre. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A Társaság a panaszügyintézővel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre, és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.
3. Adatközlés, adatszolgáltatás a controllinghoz.

## **VII. Záró rendelkezések**

1. Jelen szabályzat 5. változata 2015. február 1-jétől lép hatályba, ezzel egyidejűleg a szabályzat 4. változata hatályát veszti.
2. A szervezeti egységek vezetői a területüket érintő ügyekkel kapcsolatos teljes körű adatszolgáltatással kötelesek hozzájárulni a panaszok gyors és hatékony ügyintézéséhez.

Jelen szabályzat mellékletét képező Ügyfél-tájékoztató a bejelentésekről, és a Jegyzőkönyv bejelentésről nyomtatványt az üzemi és üzletszabályzatban, az ügyfélszolgálati irodában, és a Társaság honlapján az ügyfelek számára hozzáférhető módon közzé kell tenni.

## **VIII. Hivatkozások**

1. Iratkezelési Szabályzat (Sz 8)
2. F 7 – 1002 Jegyzőkönyv bejelentésről

## **IX. Mellékletek**

1. Ügyfél-tájékoztató a bejelentésekről
2. Jegyzőkönyv bejelentésről