



PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.

Szabályzat


VÁLTOZAT SZÁMA: 7

AZONOSÍTÓ JEL: SZ 23


PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2024. július 1.


Készítette:


fogyasztóvédelmi referens

Ellenőrizte:


gazdasági igh.

Jóváhagyta:


ügyvezető igazgató

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:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- 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 Önkormányzata Közgyűlésének 49/2005. (12.20.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról
- PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. Üzletszabályzata
- Belső szabályzatok és munkautasítások

II. Fogalmak, meghatározások

Ügyfélpanasz: olyan beadvány, amelyben az ügyfél a távhőszolgáltató intézkedése ellen vagy a távhőszolgáltató várt intézkedésének elmaradása miatt emel kifogást.

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 ügyintézésel nem elégedett, illetve panaszára érkezett válaszban foglaltakkal nem ért egyet, **hatósági vagy békéltető testületi eljárást kezdeményezhet.**

III. A bejelentésre jogosultak köre

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

- 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 bejelentőt tájékoztatni a székhelyéről, a panasz ügyintézés helyéről, valamint a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatának levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, internetes címéről, valamint telefonos elérhetőségről. A bejelentéssel kapcsolatos tájékoztatás a társaság honlapján és ügyfélszolgálatán is hozzáférhető.

A bejelentő az alábbi módon jelentheti be panaszát:

- **Szóban:**
 - a) személyesen, a Társaság Ügyfélszolgálati Irodáiban,
 - b) elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével.
- **Írásban:**
 - a) személyesen vagy Meghatalmazott által Ügyfélszolgálati Irodában átadott irat útján,
 - b) Ügyfélszolgálati Irodában felvett jegyzőkönyv által,
 - c) a Társaság címére eljuttatott levélben,
 - d) elektronikus levelezőrendszeren keresztül,
 - e) az e-ügyfélszolgálati felületen.

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 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 bejelentőnek 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 nevét, a felhasználási hely címét, a bejelentő értesítési címét, felhasználási hely azonosítóját, elérhetőségeit (telefon, e-mail),
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- a panasz részletes leírását, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Társaság nyilatkozatát, állásfoglalását a panasszal kapcsolatban,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy nevét, aláírását és személyes jelenléte esetén a bejelentő aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- a szóbeli panaszbejelentés egyedi azonosítószámát.

Az írásban tett panaszbejelentések az Ügyfélszolgálati Irodában felvett jegyzőkönyvek kivételével egyedi azonosítószámot nem kapnak, azokat a Társaság az iratkezelési szabályzatában foglaltak szerint egyedi iktatószámmal ellátva nyilvántartásba veszi.

A panaszügyekről a fogyasztóvédelmi referens nyilvántartást vezet. A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasz felvételének időpontja,
- panaszbejelentés sorszáma, iktatószáma,
- a panaszkezelési szabályzat szerinti minősítése,
- a panaszbejelentés megválaszolásának időpontja,
- a panaszügy Társaság által történő ügyintézésének időtartama (napokban),
- 15 napon túli ügyintézés esetén az elhúzódás 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, műszaki hiba bejelentése a 80/284-500-as zöld számon

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

E-mailben: ugyfelszolgalat@petav.hu

E-ügyfélszolgálat: <https://ugyfelszolgalat.petav.hu>

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

Ügyfélfogadási időpontok: Hétfő, Kedd, Szerda: 8 – 15 óra között
Csütörtök: 7 – 19 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-es telefonszámon

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

Társaság ügyfélszolgálat köteles a bejelentő részére panaszbejelentés esetén, annak beérkezését követő 15 napon belül az azzal kapcsolatos állásfoglalását és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni és megküldeni, kivéve a bejelentő 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 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.)

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

Ezek:

- Baranya Vármegyei Kormányhivatal – Fogyasztóvédelmi Osztály,
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya Megyei Szervezete,
- Pécs Baranyai Kereskedelmi és Iparkamarával,
- Baranya Vármegyei Békéltető Testület, illetve a panaszos/bejelentő tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület,
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Baranya Megyei Szövetsége.

A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a bejelentőt írásban tájékoztatni az elutasítás okáról, és arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a bejelentő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak ezen túl arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testületnél vagy – valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal általános alávetési nyilatkozatot.

A bejelentő fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének többek között tartalmaznia kell a vállalkozásnak a bejelentő megkeresésére adott válaszlevelét, a panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásban/elektronikus úton tett panaszbejelentést, és a 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 fogyasztóvédelmi referens a panaszokról évente március 31-ig 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 panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a bejelentői igényekre, és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.
3. Adatközlés, adatszolgáltatás a controllinghoz.

VII. Záró rendelkezések

1. Jelen szabályzat 7. változata 2024. július 1-jétől lép hatályba, ezzel egyidejűleg a szabályzat 6. 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 panaszbejelentésről (változat: 6.)

IX. Mellékletek

1. Ügyfél-tájékoztató a bejelentésekről
2. Jegyzőkönyv panaszbejelentésről



JEGYZŐKÖNYV PANASZBEJELENTÉSRŐL

F 7-1002

Változat:6

A BEJELENTÉS SORSZÁMA: MŰ /2024

A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK HELYE: PÉTÁV Kft. Ügyfélszolgálat

A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK IDŐPONTJA:

A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA:

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

A JEGYZŐKÖNYVET FELVEVŐ SZEMÉLY:

- ÜGYINTÉZŐ
- BEJELENTŐ

FELEK ADATAI:

BEJELENTŐ

SZOLGÁLTATÓ

NÉV:

NÉV: PÉTÁV PÉCSI TÁVFŰTŐ KFT.

FELHASZNÁLÁSI HELY CÍM:

CÍM: 7623 PÉCS, TÜZÉR U. 18-20.

ÉRTESÍTÉSI CÍM:

LEVÉLCÍM: 7601 PÉCS, PF. 59.

FELH. HELY AZONOSÍTÓ:

TELEFON:

TELEFON: 72/503-402

FAX:

FAX: 72/503-403

E-MAIL:

E-MAIL: petavkft@petav.hu
ugyfelszolgalat@petav.hu

KÉPVISELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE:*

EGYÉB:

*ABBAN AZ ESETBEN KELL KITÖLTENI, HA A PANASZOS KÉPVISELŐ ÚTJÁN NYÚJTJA BE A PANASZT, A MEGHATALMAZÁS CSATOLÁSA MELLETT.

A PANASZBEJELENTÉS TÁRGYA, CÉLJA, KÖRÜLMÉNYEK ISMERTETÉSE, IGÉNY MEGJELÖLÉSE:

PÉTÁV PÉCSI TÁVFŰTŐ KFT. NYILATKOZATA, ÁLLÁSFOGLALÁSA:

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

JEGYZŐKÖNYV FELVÉTELÉNEK HELYE, IDEJE:

SZOLGÁLTATÓ:

BEJELENTŐ:

NÉV, OLVASHATÓAN

NÉV, OLVASHATÓAN

.....
ALÁÍRÁS

.....
ALÁÍRÁS