

SZENTLŐRINCI KÖZÜZEMI NONPROFIT KFT.  
Szentlőrinc, Pécsi út 21.

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

2014. február 1.

Készítette:  
Pál Andrea  
fogy.véd.ref.

Ellenőrizte és jóváhagyta:  
Tönkö Péter  
ügyvezető

Jelen szabályzat a Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft. Távfűtési (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:* Egységes, gyors, hatékony panaszügyintézés, a panaszokat kiváltó hibák megszüntetése, csökkentése, működéssel kapcsolatos információgyűjtés.

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

- 1959. évi IV. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről
- 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
- 1992. évi LXIII. törvény (2003. XLVIII. törvénnyel módosítva) az adatvédelemről
- Szentlőrinc Város Önkormányzat 22/2007.(XII:21.) KT. Rendelete a távhőszolgáltatásról
- Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft. Üzletszabályzata
- Belső szabályzatok és munkautasítások.

## II. Fogalmak, meghatározások

*Észrevétel vagy közérdekű bejelentés:* konkrét vagy általánosabb érvényű visszajelzés, többnyire a bejelentő/panaszos 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:* bejelentő/panaszos által megfogalmazott kritika, észrevétel, véleménynyilvánítás. Olyan természetes emberi megnyilvánulás, amelyben a reklamáló tudomásunkra hozza, mivel elégedetlen, és tudatja velünk, miként tehetnénk elégedetté.

*Panasz:* természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a Társaság üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor az ügyfél (bejelentő/panaszos) úgy ítéli meg, hogy a Társaság nem a hatályos szerződésnek, vagy elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

*Jogos panasz:* ha az ügyfél (bejelentő/panaszos) nem azt kapta, amit a szerződésben vállaltunk, vagy amit a hatályos jogszabályok előírnak, tehát valamilyen hibát, mulasztást követtünk el vele szemben.

*Megalapozatlan panasz:* ha az ügyfél (bejelentő/panaszos) nem azt kapta, amit várt, de maradéktalanul teljesítettük, amit a szerződésben vállaltunk, és a hatályos jogszabályokat betartva jártunk el.

*Panasz felülvizsgálati kérelem:* amennyiben az ügyfél (bejelentő/panaszos) az ügyintézésrel nem elégedett, illetve panaszára érkezett válaszban foglaltakkal nem ért egyet, és ismételten kéri panaszának kivizsgálását.

### III. A bejelentésre jogosultak köre

1. Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasz (bejelentés) benyújtására jogosult (továbbiakban: bejelentő/panaszos)
  - a) az Ügyfél,
  - b) az Ügyfél képviseletében eljáró személy, amennyiben képviseleti 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 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 bejelentő/panaszos az alábbi módon jelentheti be panaszát, észrevételét:

- személyesen, a Társaság Ügyfélszolgálati Irodájában,
- írásban a Társaság címére eljuttatott levélben,
- telefonon,
- telefaxon,
- e-mailben.

A Társaság a 2. sz. mellékletként csatolt panaszbejelentési-nyomtatvány rendelkezésre bocsátásával segíti a panaszost bejelentésének megfogalmazásában. A társaság javasolja, de nem követeli meg a nyomtatvány használatát. A nyomtatványt a bejelentő/panaszos kérésére az ügyintézők átadják az ügyfélszolgálati irodában, illetve elérhető a társaság honlapján is. A személyesen benyújtott bejelentés/panasz esetén a bejelentő/panaszos részére át kell adni az általa benyújtott bejelentés/panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát. Ha a bejelentés/panasz érdemi kivizsgálásához szükséges adatok hiányosak, akkor a bejelentés/panasz felvevője, illetve a hiányt felismerő szakterület vezetője írásban kéri a bejelentőt/panaszost bejelentésének/panaszának kiegészítésére. A benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a bejelentőtől a bejelentés benyújtásának utólagos megerősítését.

### A bejelentés/panasz kötelező tartalmi elemei:

- a bejelentő/panaszos neve, ügyfélszáma,
- a bejelentésre/panaszra okot adó körülmény, esemény, intézkedés idejének, jellegének
- rövid leírása,

- a bejelentő/panaszos konkrét igényének megjelenése,
- a bejelentő/panaszos elérhetősége, értesítési címe,
- a bejelentés-/panaszfelvétel időpontja, módja,
- szóbeli bejelentés/panasz esetén a panasz rögzítőjének neve, beosztása.
- a bejelentés/panasz azonnali elbírálása esetén a bejelentés/panasz orvoslásának módja, a végrehajtásért felelős személy neve, beosztása.

A bejelentést/panaszt a Társaság ügyirat-kezelési szabályzatában foglaltak szerint egyedi iktatószámmal ellátva nyilvántartásba veszi. A panaszügyekről a fogyasztóvédelmi referens nyilvántartást vezet. A nyilvántartás szolgál az ügyvezető részére készítendő jelentés, elemzés alapjául.

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 bejelentés/panasz megválaszolásának időpontja
- a bejelentő/panaszos a választ elfogadta-e
- ha a bejelentő/panaszos a választ nem fogadta el, akkor a megtett további intézkedések
- A panasz, peresítésre került-e, ha igen
  - per indításának időpontja
  - per lezárásának időpontja
  - a per 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

<b>Panasz típusa</b>	<b>Panasz tartalma</b>	<b>Intézkedés</b>
1. Szolgáltatás minősítésével kapcsolatos panasz	A felhasználó/díjfizető (bejelentő/panaszos) szerint nem megfelelő (fűtés, HMV) szolgáltatás => hibabejelentés	<p><b>Nem szerződés szerinti teljesítés</b> =&gt; hibaelhárítás</p> <p><b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat, ügyvezető</p> <p>Szerződés szerinti teljesítés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fogyasztói berendezés hibája miatt =&gt; írásban tájékoztatás a közös képviselő felé; elhárítás módja, megrendelés esetén várható költsége.</li> </ul> <p><b>Felelős:</b> ügyvezető.</p> <p>Nem megfelelő szerződés típus =&gt; szerződésmódosítás.</p> <p><b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat</p>
2. Üzemelést érintő egyéb panasz	Zajosan működő fűtési vagy HMV rendszer	<p>Zajszint mérés =&gt; tűrészhatár feletti érték esetén további vizsgálat =&gt; hibaelhárítás.</p> <p><b>Felelős:</b> ügyvezető</p>
3. A szolgáltatás felfüggesztésével, szüneteltetésével, megszüntetésével kapcsolatos panasz	Az eljárás elhúzódása.	<p>A felhasználó/díjfizető folyamatos tájékoztatása, belső információáramlás gyorsítása, az érintett szervezeti egységek tevékenységének gyorsítása.</p> <p><b>Felelős:</b> ügyvezető, ügyfélszolgálat</p>
4. Megrendeléses és kivitelezési munkálatokkal kapcsolatos panasz	<p>A határidő be nem tartása.</p> <p>A munkavégzés körülményei</p>	<p>A késedelem okának feltárása.</p> <p>- Társaság tevékenységére visszavezethető =&gt;</p>

	zavarják az ott lakók nyugalma.	kompenzálás,
	A kivitelezési munkálatok befejezését követően nem került sor a környezet helyreállítására.	- a felhasználó/díjfizető (bejelentő/panaszos) nem biztosította a feltételeket => tájékoztatás.
		<b>Felelős:</b> ügyvezető
5. Elszámoló mérők leolvasásával, felülvizsgálatával kapcsolatos panasz	Nem a megállapodásban foglaltak szerint került sor a mérők leolvasására (fűtés).	Leolvasások ütemezésének módosítása.
	Az egyeztetett időpontban nem voltunk a helyszínen (HMV).	<b>Felelős:</b> ügyvezető, ügyfélszolgálat
		Új időpont egyeztetése a felhasználóval/díjfizetővel (bejelentővel/panaszossal)
		<b>Felelős:</b> ügyvezető, ügyfélszolgálat
6. Szolgáltatási szerződésekkel és az elszámolás módjára vonatkozó megállapodásokkal kapcsolatos panasz	Idény végi elszámoláskor a magas számla miatti reklamáció => a felhasználó/díjfizető igénye más típusú megállapodásra a fűtés mérés szerinti elszámolásának tárgyában.	- felhasználó/díjfizető (bejelentő/panaszos) tájékoztatása
		<b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat
		- szerződés módosítása (közös képviselő)
		<b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat
7. Szolgáltatást nem érintő panasz	Költségszító cég tevékenységével kapcsolatos bejelentés.	Tájékoztatás
		<b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat
8. Számlareklamáció	Név, értesítési cím, folyószámla eltérés.	Adatlapon felvett adatok egyeztetése a rögzítettel.
		Eltérés esetén javítás, vagy adatfelvétel.
		<b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat
	Szolgáltatás díjtételeivel kapcsolatos panasz (egységár, mennyiség, napok száma, részarány, elszámolási adatok).	Adatok helyességének felülvizsgálata.
		- eltérés => időpont

		egyeztetés
		- rögzítési hiba => korrekció
		<b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat
9. Díjfizetés módjával kapcsolatos panasz	Felhasználó/díjfizető által a folyószámlát vezető pénzügyintézetnek adott távhőszolgáltatás számlájára vonatkozó megbízás, megszüntetés nem realizálódik.	Adatok ellenőrzése>
		- rögzítési hiba => adatok módosítása,
		- hibás fogyasztó azonosító, vagy számlaszám => panaszos tájékoztatása a megoldás módjáról.
		<b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat
10. Számlakézbítésessel kapcsolatos panasz	Felhasználó/díjfizető nem kap számlát.	Számlamásolat kiállítása, postázása, egyeztetés a számlakézbítésőkkel.
		<b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat, számlázás.
	Fogyasztó nem az általa megadott címre kapja a számlát.	Nyilvántartás és az adatlap összevetése, eltérés esetén módosítás.
		<b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat

---

11. Követelések és befizetések /jóváírások kezelésével kapcsolatos panasz	Felhasználó/díjfizető által teljesített befizetés nem jelenik meg a folyószámla nyilvántartásban.  Az elszámolásokból adódó megtakarítása nem kerül fizetési határidőig jóváírásra illetve visszautalásra.	Bizonylatok egyeztetése a nyilvántartással => eltérés esetén korrekció.  <b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat.
12. Járulékos költség vagy egyéb követelések előjegyzésével kapcsolatos panasz	Az előjegyzett követelés eltér a bírósági végzésben megállapított összegtől.	Az ügyintéző egyezteti a bizonylatot (végzést) a nyilvántartással => eltérés esetén, előírás módosítása (írásbeli feljegyzés a költség módosításáról).  <b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat
13. Személyes adatok kezelésével kapcsolatos panasz	Az ügyfél személyes adatainak hozzájárulása nélkül nyilvánosságra kerülése.	Adatvédelmi felelős értesítése => vizsgálat => esetleges szankcionálás.  <b>Felelős:</b> adatvédelmi felelős
14. Szociális támogatások jóváírásával kapcsolatos panasz	Támogatás jóváírása nem a határozat szerint történt (időszak, összeg).	A határozattal és nyilvántartás egyeztetése, szükség esetén korrekció, a felhasználó/díjfizető írásos tájékoztatása.  <b>Felelős:</b> ügyfélszolgálat, számlázás.
15. Ügyintézővel, munkatársakkal kapcsolatos panasz	Kifogás az ügyintéző, szerelő, intézkedő munkatárs felhasználóval/díjfizetővel szembeni magatartására.	Bejelentés kivizsgálása a felhasználó/díjfizető tájékoztatása. Jogos panasz esetén a felelősség mértékének megállapítása => esetleges szankcionálás.  <b>Felelős:</b> ügyvezető
16. Kártérítési igény a társaság tevékenységével	Megrendeléses és kivitelezési munkálatok során történt károkozás, helyreállítási	Vizsgálat, helyszíni szemle; - jogos, nem jogos panasz:

kapcsolatban

munkálatok elmaradása, nem határidőre történt teljesítése.

=> kompenzálás, elutasítás

**Felelős:** ügyvezető

17. Műszaki panasz:

olyan reklamáció, amely műszaki okokra vezethető vissza, és nem tartozik a mérési vagy a szolgáltatás minőségére vonatkozó panaszokhoz (például kötőcső meghibásodás, mérő elfagyás, mérő eltulajdonítás, vagy rongálás, aknában történő vízfolyás)

Vizsgálat, helyszíni szemle;  
- jogos panasz esetén: hiba elhárítása

**Felelős:** ügyvezető

*Nem tekinthető panasznak:*

- Tájékoztatást kérő megkeresés
- Részletfizetési kérelem
- Méltányossági kérelem
- Felhasználó/díjfizető tulajdonában lévő berendezések hibája, vagy alkalmatlansága miatti hibabejelentés.

## V. Alapelvek, illetékesség, határidők

A Társaság a jogszabályi előírások szerint fogyasztói panaszok intézésére, valamint a fogyasztók tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet. Abban az esetben, ha a felhasználó / díjfizető (bejelentő/panaszos) az ügyintézésrel 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 szóbeli bejelentést/panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a panasz benyújtására jogosult (panaszos) a panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni (8. melléklet: JEGYZŐKÖNYV), és annak másolati példányát a bejelentőnek/panaszosnak átadni. Ha a bejelentés/panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyintéző akkor is köteles jegyzőkönyvet felvenni, ha a bejelentő/panaszos erre nem tart igényt, és annak másolati példányát a bejelentő/panaszos címére postázni, amennyiben azt személyesen átadni nem áll módjában.

Ezen jegyzőkönyvek is az iratkezelési szabályzatban rögzített módon iktatásra kerülnek, majd szignálást követően ügyintézésre.

Az írásbeli bejelentést/panaszt a Társaság (a beérkezéstől számított 15 napon belül) köteles írásban megválaszolni. A bejelentést/panaszt elutasító (nem megalapozottnak minősített) álláspontját indokolni köteles.

A Társaság a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztó tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

### **Ezek:**

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége, Pécsi Kirendeltsége
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, Dél-Dunántúli Regionális Iroda
- Baranya Megyei Békéltető Testület
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Baranya Megyei Szövetsége
- azok a fogyasztói érdekképviselők, amelyek az egyesülési jogról szóló 1989. II. törvény alapján kifejezetten a fogyasztók érdekképviselője céljából jöttek létre.

A jegyzőkönyvben, levélben, vagy elektronikus úton érkezett bejelentés az iktatást követően kerül az ügyben érintett szervezeti egységhez.

A beérkezett fogyasztói bejelentések ügyintézésének időtartamára, a válaszlevelek kiadmányozására az **iratkezelési szabályzatban** foglaltak vonatkoznak.

A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a panaszost írásban tájékoztatni az elutasítás okáról, és arról, hogy panaszával a továbbiakban a Baranya Megyei Békéltető Testülethez, (cím: Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara, 7625 Pécs, Majorossy u. 36.), vagy a Bírósághoz fordulhat.

#### **VI. A bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos tevékenység ellenőrzése, utólagos teendők**

1. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az iratkezelési szabályzatban foglaltak az irányadók.
2. A bejelentések/panaszok kivizsgálásának rendjét, az eljárási gyakorlatot, a kivizsgálási módszereket a fogyasztóvédelmi referens havi rendszerességgel ellenőrzi, negyedévente, a negyedévet lezáró fordulónappal, attól számított 30 napon belül értékeli és írásbeli értékelését az esetleges változtatási javaslatával együtt az ügyvezetőhöz eljuttatja.
3. 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 panaszok megelőzése, illetve a 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 fogyasztói igényekre, és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.
4. Panaszok utógondozása.

#### **VII. Záró rendelkezések**

1. Jelen szabályzat 2014. február 1-től lép hatályba.
2. A szervezeti egységek vezetői a területüket érintő ügyekkel kapcsolatos teljes körű adatszolgáltatással kötelesek hozzájárulni a panaszok gyors és hatékony ügyintézéséhez.
3. 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
2. Jegyzőkönyv fogyasztói bejelentésről (8. melléklet)

#### **IX. Mellékletek**

- I.sz. Ügyfél tájékoztató a bejelentésekről
- II. sz. Jegyzőkönyv fogyasztói bejelentésekről