

**CSORNAHÓ KFT**  
**Csorna, Barbacsi u.1.**  
**Adószám: 11124838-2-08**

## **PANASZÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYZAT**

**Érvényes: 2015.09.01-től**

## 1. Jogszabályi környezet.

A CSORNAHŐ Kft. működése az alábbi jogszabályokon alapul:

- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról.
- 157/2005 (VIII.15.) Korm. rendelet távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2009. évi CXXII. törvény a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről
- 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról
- 51/2011. (IX. 30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatási támogatásról
- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról
- Csorna Város Önkormányzata Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról megalkotott 5/2014.(II.17.) számú rendelete.
- Csorna Város Önkormányzata Képviselő-testületének a 6/2014 (II.17.) távhőszolgáltatás díjáról szóló rendelete.
- CSORNAHŐ Kft. Üzletszabályzata
- Cégen belül a Szervezeti és Működési Szabályzat, a Munkaügyi Szabályzat, a számviteli, pénzkezelési, bizonylatkezelési stb. szabályzatok.
- A felsorolt jogszabályok által nem szabályozott kérdésekben a Ptk. előírásai az irányadók.

## 2. Ügyfélfogadás rendje.

A CSORNAHŐ Kft (továbbiakban: szolgáltató) a lakossági és egyéb, valamint az üzemi felhasználók (továbbiakban együtt: felhasználók) technológiai gőz, fűtés és melegvíz szolgáltatásának folyamatos és zökkenőmentes biztosítása, a felhasználók, a díjfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében ügyfélszolgálatot tart, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére pénztárat működtet.

**A CSORNAHŐ Kft. az ügyfél- és vevőszolgálati tevékenységét az Üzletszabályzat 7. pontjában meghatározottak szerint végzi.**

**Ügyfélszolgálat helye:** 9300 Csorna, Barbacsi u.1.

### **Nyitva tartás:**

Hétfő- keddig 8<sup>00</sup> -14<sup>00</sup> óráig

Szerda 7<sup>00</sup> - 19<sup>00</sup> óráig

Csütörtök-péntekig 8<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup> óráig

**Telefon:** 96/261677

Az ügyfélszolgáltató ügyintőzőinél a felhasználók, a díjfizetők személyesen, írásban vagy telefonon kezdeményezhetik ügyeik intézését, illetve kérhetnek tájékoztatást.

**Fogyasztóvédelmi referens: Szabó András 96/592-086**

### **3. Ügyintézés, ügykezelés.**

Minden bejelentett hibát az e célra rendszeresített ügyeleti naplóban rögzíteni és rangsorolni kell.

A hiba elhárítás sorrendje:

- Ha a bejelentett hiba életet és vagyónbiztonságot veszélyeztet, akkor az elhárítás azonnal, de legkésőbb a bejelentéstől számított 1 órán belül kell megkezdeni.
- Ha a hiba több lakóépületben vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal de legkésőbb a bejelentéstől számított 6 órán belül kell megkezdeni.
- Ha a hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg a bejelentés napján 7<sup>00</sup> óra és 21<sup>00</sup> óra között a bejelentővel egyeztetett időpontban kell elvégezni.

**Az ügyeleti naplóban rögzített bejegyzésnek tartalmaznia kell:**

- Bejelentés dátumát és az iktatószámot
- Bejelentő nevét, címét
- A bejelentéssel érintett felhasználói hely címét
- A bejelentés tárgyát
- Az ügyintézéssel kapcsolatos bejegyzéseket

Az ügyeleti naplóban rögzített bejegyzéseket és az azzal kapcsolatban tett intézkedéseket a műszaki vezető folyamatosan ellenőrzi. Az ellenőrzés tényét a naplóban aláírásával dátummal ellátva igazolja.

### **4. Panaszügyek kezelése, intézése.**

A panaszok jogosságának elbírálásánál az 1. pontban felsorolt jogszabályok szerint kell eljárni.

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

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

**A távhőszolgáltató a beérkezett panaszt köteles haladéktalanul iktatni és kivizsgálni, továbbá arra írásban válaszolni.**

A távhőszolgáltató köteles a panaszokról külön iktatószámon, külön nyilvántartást vezetni és elkülönítetten kezelni.

A bejelentett panaszra lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül írásban kell válaszolni. Ha a szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles írásban részletesen megindokolni. A felsorolt jogszabályok által nem szabályozott, de a szolgáltatás színvonalát, a fogyasztók megelégedettségét érintő kérdésekben eseti elbírálás szerint kell eljárni és a szolgáltató üzleti érdekeinek figyelembe vétele mellett arra kell törekedni, hogy a tett intézkedés megfeleljen a fogyasztók magas színvonalú kiszolgálása által megkövetelt normáknak.

Nem minősül panasznak a részletfizetési, fizetési halasztási kérelem, továbbá a szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés.

A panasznak nem minősülő kérelmek, bejelentések esetén a szolgáltató a beadvány beérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül köteles írásban válaszolni. A kérelem elutasítását minden esetben részletesen indokolni kell.

A bejelentett panaszok az elbírálása során alapvető elv, hogy a felhasználó által bejelentett panasz, probléma valóságáról, vagy valótlanágáról csak személyesen, vagy a probléma jellegétől függően egyéb alkalmas módon (pl. műszeres mérés) kell meggyőződni.

## 5. Panasz orvoslása, tájékoztatás

Az írásbeli válaszadás, tájékoztatás határidejét a CSORNAHŐ Kft. Üzletszabályzata határozza meg.

Szóbeli megkeresés esetén az ügyfelet a probléma megoldásának, a panasz orvoslásának módjáról, várható idejéről lehetőség szerint a szükséges mértékben tájékoztatni kell. Függetlenül a panaszbejelentés módjától, minden esetben törekedni kell a felmerült probléma lehető legrövidebb időn belül történő megoldására.

A fogyasztói panaszok ügyintézése során, valamint attól függetlenül, csupán tájékozódás esetén is a fogyasztót megilleti a tájékozódás joga. A fogyasztót kiszolgáló ügyintéző minden esetben köteles a panasz, illetőleg tájékozódás tárgyában a kielégítő mértékű információt a fogyasztó részére megadni.

Az ügyfélszolgálati irodában az ügyeletet ellátó munkavállalók kötelesek az üzleti titok megsértése nélkül, legjobb tudásuk szerint, udvariasan ellátni feladatukat.

A szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói panaszok nem kielégítő megoldása, illetőleg a kiszolgálással kapcsolatos panaszok esetén a fogyasztónak joga van ismernie a szolgáltató felettes szerveit, ahová panaszával, problémájának vélt megoldásával fordulhat.

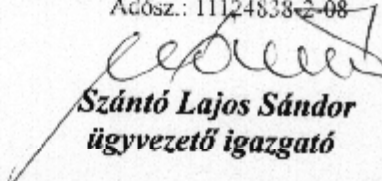
E célból az ügyfélszolgálati irodában jól látható helyen ki kell függeszteni a felettes szervek, az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekképviseletek nevét, címét tartalmazó tájékoztatást.

\*\*\*\*\*

Jelen szabályzat a Kft. összes munkavállalója részére a mai napon ismertetésre került, akik a szabályzatban foglaltakat tudomásul vételét aláírásukkal igazolják.

Csorna, 2015. szeptember 1.

CSORNAHŐ KFT.  
9300 Csorna, Barbacsi u. 1.  
Adósz.: 11124838-2-08

  
Szántó Lajos Sándor  
ügyvezető igazgató