

Folyamatszponzor:	Lázár Mózes	VIG	Lázár Mózes s.k.
Folyamatgazda:	Kató Zoltán	SZIG	Kató Zoltán s.k.
Ellenőrizte:	Kis Ferencné dr.	JOG	Kis Ferencné dr. s.k.
Ellenőrizte:	Szedlák István	MFM	Szedlák István s.k.

OTSZ-MU-183-00-04

Az Oroszlányi Táv hőtermelő és Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
A FELHASZNÁLÓI PANASZÜGYEK INTÉZÉSE
CÍMŰ MUNKAUTASÍTÁSA

Lázár Mózes s.k.
vezérigazgató

Kató Zoltán s.k.
szolgáltatási igazgató

Ezen szabályozás mindenkor érvényes, ellenőrzött példánya az MVM Csoport számítógépes hálózatának MVM Csoport Minőségirányítási és Szabályozási Dokumentumtárában található. A korábban kinyomtatott példányok érvényességét használat előtt összehasonlítással ellenőrizze!

1. Cél

Az Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. (továbbiakban: társaság vagy MVM OTSZ Zrt.) a felhasználók panaszügyeit a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény rendelkezéseinek a figyelembevételével, a jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelően intézi. Az ügyintézés során figyelembe veszi az adatvédelemről szóló rendelkezéseket is.

2. A munkautasítás hatálya

2.1. Időbeli hatály

Jelen szabályzat a Társaság vezérigazgatója által történő hatályba helyezés napjától a hatályon kívül helyezés napjáig alkalmazandó.

2.2. Személyi hatály

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a felhasználók panaszával foglalkozó valamennyi ügyintézőre, ideértve a panaszt jegyzőkönyvbe vevő adminisztratív munkavállalókra, a műszaki ügyfélszolgálat munkatársaira, valamint - az MVM OTSZ Zrt. megbízásából - a szolnoki felhasználók ügyeit intéző MVM ÜK munkatársaira is.

2.3. Tárgyi hatály

A szabályzat tárgyi hatálya a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyekre vonatkozik.

3. Hivatkozások

- 1997. évi CLV törvény
- OTSZ-BSz-360 Az MVM OTSZ Zrt. személyes adatkezelési és adatvédelmi belső szabályzata
- OTSZ-BSz-361 Az MVM OTSZ Zrt. ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZATA

4. Meghatározások

- A szabályzat alkalmazásában felhasználó:
Távhőszolgáltatási ügyekben: a felhasználó, a díjfizető, illetőleg az épületrész tulajdonosa;
- Felhasználói panasz: a távhőszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos negatív észrevétel.

Nem tartozik a felhasználói panasz körébe:

a tájékoztatást kérő megkeresés,

a részletfizetési vagy egyéb méltányossági kérelem, illetve megállapodásra irányuló kezdeményezés,

a távhőszolgáltatási díj-részlet emelését vagy csökkentését célzó kérelem,

a hibabejelentés.

A felhasználói panaszok fajtái különösen:

- Számlareklamáció: A számlán szereplő mérőállásra, az elszámolt fogyasztásra, az alkalmazott díjra vagy a számlán szereplő bármely más számlaadatra illetőleg tájékoztatásra vonatkozó kifogás, észrevétel.
- Jogi probléma: A szolgáltatási szerződésekkel, szerződés-szegéssel, számlázással kapcsolatos panasz, valamint a díjhátralékkal, annak behajtásával, a hátralékkezeléssel kapcsolatos panasz.
- A szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz: a hibabejelentést követő eljárásra, az intézkedés hiányára, az alkalmazottak magatartására vonatkozó panasz.
- Műszaki panasz: olyan reklamáció, amely műszaki okokra vezethető vissza, pl. mérő meghibásodás,
- Kártérítési igény: a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármely anyagi jellegű igény.
- Egyéb reklamációk: az előbbi pontokba nem sorolható panaszok.

- Az ügyintézés helye:

a távhőszolgáltatással kapcsolatos műszaki ügyintézés:

- Oroszlány: az MVM OTSZ Zrt. székháza, diszpécseri iroda (2840 Oroszlány, Bánki D. u. 2.);
- Szolnok: Központi diszpécseri szolgálat (5000 Szolnok, Széchenyi krt.2.)

a számlázással, díjfizetéssel, hátralékkezeléssel kapcsolatos ügyintézés: az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálati iroda.

5. A munkautasítás tartalma

A felhasználói panaszokkal, bejelentésekkel a Társaság érdemben csak azt követően foglalkozik, ha a panaszos a felhasználói minőségét igazolja. A számlázással, fogyasztással, díjhátralékkal és annak kezelésével kapcsolatos információk csak a felhasználóként hozzá bejelentett, vagy a felhasználó által írásban meghatalmazott személy részére adhatók.

A szóbeli panaszról a jelen szabályzat melléklete (OTSZ-MU-183-00-04-NY-01, (korábbi: F 142), Szolnoki nyomtatvánnyal kiegészíteni OTSZ-MU-183-00-04-NY-02 és OTSZ-MU-183-00-04-NY-03) szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni, kivéve, ha a panasz a kérelemnek megfelelően azonnal elintézhető, vagy a felhasználó a panaszra adott szóbeli válasszal egyetért.

A panasz elutasítása esetén a felhasználót tájékoztatni kell arról, hogy panaszával mely szerv eljárását kezdeményezheti. Szóbeli panasz esetén a tájékoztatást a jegyzőkönyv tartalmazza. Írásbeli panasz esetén a tájékoztatást a válaszlevélben kell megadni.

5.1. A panasszal foglalkozó szervezetek:

Békéltető testület: A felhasználó és a társaság közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: felhasználói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

A békéltető testületek listáját az 1. sz. melléklet (OTSZ-MU-183-00-04-M-01) tartalmazza.

Fogyasztóvédelmi felügyelőség: a kormányhivatalok szervezetében működő szakigazgatási szerv, amely fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon jár el. Szakmai irányításukat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hivatal látja el.

A fogyasztóvédelmi osztályok listáját a 2. sz. melléklet (OTSZ-MU-183-00-04-M-02) tartalmazza.

5.2. A SZEMÉLYES PANASZBEJELENTÉS INTÉZÉSE

A felhasználó a szóbeli panaszt személyesen ügyfélfogadási időben teheti meg.

A felhasználók a személyes ügyintézés időpontját elektronikusan és telefonon keresztül is előzetesen lefoglalhatják, amely időpontot a Társaság az ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül biztosítja számukra.

Az MVM OTSZ Zrt. a panasz intézésének helyét és elérhetőségét a felhasználói számla hátoldalán, valamint a honlapján tünteti fel.

Az ügyintéző a személyesen megjelenő ügyfél panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel (OTSZ-MU-183-00-04-NY-01, (korábbi: F 142), Szolnoki nyomtatvánnyal kiegészíteni OTSZ-MU-183-00-04-NY-02 és OTSZ-MU-183-00-04-NY-03), kivéve, ha a panasz azonnal elintézhető és azzal az ügyfél egyetért. A jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, az eredeti példányt, iktatásra, a titkárságra továbbítja.

Társaságunknak a panasszal kapcsolatos álláspontját, intézkedését indokolással ellátva, 15 napon belül írásban meg kell küldeni a fogyasztónak. A válaszadási határidő indokolt esetben egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, a meghosszabbításról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

5.3. A TELEFONON TETT PANASZBEJELENTÉS INTÉZÉSE

A diszpécseréknél telefonon tett szóbeli panaszt, valamint telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosító számmal kell ellátni. Az ügyintéző a telefonos ügyintézés megkezdésekor tájékoztatja a fogyasztót a hangfelvétel készítéséről és az egyedi azonosító számról.

A hangfelvétel tartalmazza:

- a felhasználó nevét és lakcímét;
- a panasz előterjesztésének az idejét;
- a panasz tartalmát;
- a Társaságunk álláspontját a felhasználó panaszával kapcsolatosan, amennyiben annak azonnali vizsgálata lehetséges.

A telefonon vagy egyéb módon tett panaszbejelentésről a panasz fogadója jegyzőkönyvet (OTSZ-MU-183-00-04-NY-01, (korábbi: F 142), Szolnoki nyomtatvánnyal kiegészíteni OTSZ-MU-183-00-04-NY-02 és OTSZ-MU-183-00-04-NY-03) vesz fel és – amennyiben nem ő az ügyintéző – továbbítja azt az ügyintézőnek. Az ügyintéző gondoskodik a jegyzőkönyv iktatásáról, a jegyzőkönyv másolatát, az érdemi válasszal együtt, megküldi a fogyasztónak.

Társaságunknak a panasszal kapcsolatos álláspontját, intézkedését indokolással ellátva, 15 napon belül írásban meg kell küldeni a fogyasztónak. A válaszadás határidő indokolt esetben egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, a meghosszabbításról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

5.4. AZ ÍRÁSBAN TETT PANASZBEJELENTÉS INTÉZÉSE

A felhasználó panaszát írásban postai, illetve elektronikus úton (fax, email) teheti meg.

Az írásban beérkezett panaszos levelek kezelése az Ügyirat-kezelési szabályzatban (OTSZ-MU-230-00-01) leírtak szerint érkeztetésre, iktatásra majd elbírálásra, szignálásra kerülnek.

Az ügyintéző a panaszt kivizsgálja és annak beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja azt.

Fogyasztói számla ellen a Szolgáltatónál emelt kifogás esetén a kivizsgálás, annak eredményéről a felhasználó tájékoztatása a bejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül történik.

6. Hatályon kívül helyezés

- U 047 Fogyasztói panaszügyek intézése 2015
- F 142 NKM OSZ Jegyzőkönyv - Ügyfél bejelentések intézése

7. Mellékletek és formanyomtatványok

OTSZ-MU-183-00-04-NY-01 JEGYZŐKÖNYV – panaszbejelentésre – (Oroszlány)
OTSZ-MU-183-00-04-NY-02 JEGYZŐKÖNYV – panaszbejelentésre – (Szolnok, Thököly út)
OTSZ-MU-183-00-04-NY-03 JEGYZŐKÖNYV – panaszbejelentésre – (Szolnok, Széchenyi krt)
OTSZ-MU-183-00-04-M-01 Békéltetői Testületek Jegyzéke
OTSZ-MU-183-00-04-M-02 fogyasztó védelmi osztályok jegyzéke

MÓDOSÍTÁS NYILVÁNTARTÓLAP

MÓDOSÍTÁSOK		
MÓDOSÍTÁS SZÁMA	MÓDOSÍTÁS DÁTUMA	MÓDOSÍTÁS LEÍRÁSA (JELLEGE)
0.	2021. április 01.	<p>A korábbi U 047 szabályzat módosításra került a Csoportszintűszabályzatokban előírtak szerint, illetve a rebranding és a társaság névváltozása is átvezetésre került.</p> <ul style="list-style-type: none"> • hatályon kívül helyezés: U 047 Fogyasztói panaszügyek intézése 2015 • F 142 NKM OSZ Jegyzőkönyv - Ügyfél bejelentések intézése
1.	2023. február 01.	Szolnoki szolgáltatásra történő kiegészítés. (új 2 db melléklet és 2 db nyomtatvány)