

**PANASZKEZELÉS ÜGYMENETE A BAJA ENERGETIKA KFT.
ÜZLETSZABÁLYZATA SZERINT**

8. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

- a) Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukat, észrevételeiket a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, illetve az ügyeleti telefonszámon tehetik meg, illetve a távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat a távhőszolgáltató nyilvántartásba veszi.
- b) Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (5) bekezdése szerinti válaszadási határidők betartásának ellenőrzése tekintetében a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség hatáskörébe tartozik. A Tszt. 7. § (1) bekezdés c) pontja alapján Baja Városi Önkormányzat Jegyzője ellenőrzi a távhőszolgáltató tevékenységét az Üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából.
- c) A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböző csatornákon keresztül juttathatják el a távhőszolgáltatóhoz, személyesen (ügyfélszolgálati iroda), telefonon, postai és a távhőszolgáltató honlapján feltüntetett e-mail címek valamelyikére elektronikus úton eljuttatott levélben.
- d) Az írásos panaszokat távhőszolgáltató a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles kivizsgálni és a válaszlevelet postázni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról távhőszolgáltató az ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.
- e) Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, a Tszt.-ben meghatározott illetékességi területeknek megfelelően fordulhat:
- A területileg illetékes Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez a következő előírások lakossági felhasználóval, vagy természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén:
 - 1) az általános szerződési feltételek ügyfélszolgálaton történő kifüggesztése és ingyenes rendelkezésre bocsátása (Tszt. 11. § (2) bekezdés);
 - 2) a távhőt vételezni kívánó felhasználó igénybejelentésére tett tájékoztatás (Tszt. 36.§),
 - 3) az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetéséről történő tájékoztatás (Tszt. 40. § (2) bekezdés);
 - 4) a szolgáltatott és felhasznált távhő díjának mérése és elszámolása (Tszt. 43. § (1)-(4) bekezdés, 44. §;
 - 5) a hiteles mérőeszközök hitelesítése és annak felülvizsgálata (Tszt. 46. §);
 - 6) az Üzletszabályzat hozzáférhetővé tétele (Tszt. 53. §);
 - Baja Város Önkormányzat Jegyzőjéhez (6500 Baja, Szentháromság tér 1.) az Üzletszabályzatában foglaltak be nem tartásával kapcsolatosan (Tszt. 7. § (1) bekezdés c) pont),

- A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz (1081 Budapest, Krisztina krt. 99.).

8.1.Mérőreklamáció

- a) Az elszámolási mérő hatályos előírások szerinti hiteles állapotban tartásáról - eltérő megállapodás hiányában - a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.
- b) Az elszámolási hőmennyiség- és vízmérő berendezések meghibásodását, vagy egyéb észlelt rendellenességet a felhasználó vagy díjfizető köteles a távhőszolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni, illetve az elszámolási hiteles mérőberendezések tulajdonosa köteles a tulajdonában lévő, elszámolási mérőberendezések állapotát felügyelni.

8.2. Szolgáltatási minőség-elégtelenségi kifogások

- a) A távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.
- b) A külön kezelt intézmény, valamint az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott mértékű szolgáltatásáról.
- c) Amennyiben a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a közszolgáltatási szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a távhőszolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a közszolgáltatási szerződésben, illetve a hatályos jogszabályokban meghatározott díjvisszatérítés illeti meg (Üzletszabályzat 18. pont).
- d) A távhőszolgáltató a szóban vagy írásban tett bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 15 napon belül kivizsgálja és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott - távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a távhőszolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő kártérítésre kötelezett (Üzletszabályzat 18. pont).
- e) A távhőszolgáltató köteles a beérkezett minőségi kifogást soron kívül, vagy a bejelentővel egyeztetett időpontban kivizsgálni és a hiba jellegétől függően intézkedni a hiba elhárításáról.
- f) A hibák elhárítása díjmentes, ha azok a távhőszolgáltatónak felróható okra vezethetők vissza.
- g) Amennyiben a rendellenesség nem vezethető vissza a távhőszolgáltató tevékenységére, vagy szolgáltatási határain kívül esik, a bejelentés kivizsgálásának és elhárításának indokolt költségeit, valamint a hiba által okozott kárt a felhasználónak kell megtéríteni.
- h) A felhasználói berendezések hibáinak javítása, karbantartása megrendelés és díjfizetés ellenében történhet, külön igény és megállapodás szerint.

8.3. Kifogás a számla ellen

- a) A felhasználó a benyújtott számla ellen a fizetési határidőig kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya.
- b) Amennyiben a távhőszolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a távhőszolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját az újabb számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy fizetési megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a díjfizető. A fizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát.