

Adószám: 11241256-2-15
Cégbíróság: Nyíregyházi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzék szám: 15-09-061685

NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft.

4400 Nyíregyháza, Népkert u. 12.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba lépés dátuma: 2021. február 01.

Témafelelős aláírása:.....

Témafelelős: Dr. Orosz Tímea- díjbeszedési és díjbehajtási osztályvezető

.....
Joó László
ügyvezető igazgató

TARTALOMJEGYZÉK

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	1
TARTALOMJEGYZÉK	1
ÁLTALÁNOS RÉSZ	2
Bevezetés.....	2
A szabályzat célja.....	2
Alapelvek	2
A szabályzat hatálya és kapcsolódó jogszabályok	2
Fogalmi meghatározások.....	3
A szabályzat elérhetősége	4
Panaszkezelés menete	4
Panasz bejelentése, rögzítése.....	4
Szóbeli panasz:	4
Írásbeli panasz:	4
Bejelentés írásbeli panasz esetén.....	4
Panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	5
Szóbeli panasz	5
Írásbeli panasz	7
A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:	7
Írásbeli panaszkezelés folyamatának bemutatása	7
Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	8
A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:.....	8
FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ.....	8

ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés

Jelen szabályzat a Nyírtávhő Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft. tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

Cím: 4400 Nyíregyháza, Népkert u. 12.

Levelezési cím: 4402 Nyíregyháza, Pf. 4.

Telefon: +36 (42) 314-326

Fax: +36 (42) 314-585

Honlap: www.nyirtavho.hu

E-mail: nyirtavho@nyirtavho.hu

Pénzforgalmi jelzőszám: CIB 10700048-04254706-51100005

Cégjegyzékszám: 15-09-061685 Nyíregyházi Törvényszék Cégbírósága

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-58190/2012

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja az Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

Alapelvek

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

Társaságunk a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

A szabályzat hatálya és 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 szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével (reklamáció) eljárási rendjére terjed ki.
- c) A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek föl.

Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások:

1. A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, valamint a (1959.évi törvény a Polgári törvénykönyvről)
2. 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
3. 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
4. Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének 41/2005. (X.27.) sz. rendelete a 2005. évi XVIII. Tv. és a 157/2005. Kormányrendelet végrehajtásáról
5. Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének 42/2005. (X.27.) sz. rendelete a helyi távhőszolgáltatás díjainak megállapításáról és azok alkalmazásáról
6. A NYÍRTÁVHÓ Kft. Üzletszabályzata
7. 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
8. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
9. 2016/679 EU Rendelet- GDPR
10. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv.

Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban-szóban vagy írásban tett észrevételével, bejelentés (reklamáció)
- **Jogos panasz:** ha az ügyfél nem azt kapta, amit a szerződésben vállaltunk, vagy amit a hatályos jogszabályok előírnak, tehát valamilyen hibát, mulasztást követtünk el vele szemben.
- **Nem jogos panasz:** ha az ügyfél nem azt kapta, amit várt, de maradéktalanul teljesítettük, amit a szerződésben vállaltunk és a hatályos jogszabályokat betartva jártunk el.
Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a felsoroltak bármelyikének képviselője.
- **Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttevve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, ügyfélszolgálati irodában és honlapján (www.nyirtavho.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Panaszkezelés menete**Panasz bejelentése, rögzítése**

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

- *személyesen* az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: (4400 Nyíregyháza, Vay Ádám krt. 4-6. I. em. 106.)

	Pénztári nyitva tartás	Ügyfélfogadási időpont
Hétfő	8:00-15:00	8:00-15:00
Kedd	8:00-15:00	8:00-15:00
Szerda	8:00-19:30	8:00-20:00
Csütörtök	10:00-15:00	10:00-15:00
Péntek	8:00-13:00	8:00-13:00
Szombat	ZÁRVA	ZÁRVA
Vasárnap	ZÁRVA	ZÁRVA

– *telefonon*: **42/314-433** telefonszámon, az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében.

Írásbeli panasz:

- személyesen - az Ügyfélszolgálati irodában
- postai úton (4402 Nyíregyháza, Pf. 4.)
- elektronikus levélben: a Nyírtávhó Kft. azonosított elektronikus bejelentések fogadására kialakított elérhetősége:
<http://www.nyirtavho.hu/ugyfelszolgalat>

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a panaszkérelemben a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Elektronikus úton küldött levelekre érdemi választ, ügyintézését abban az esetben tudunk biztosítani, ha megkeresését web oldalunkon keresztül, azonosított módon: <http://www.nyirtavho.hu/ugyfelszolgalat> felületen keresztül juttatják el Társaságunkhoz.

Panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz

a) Személyes: (Ügyfélszolgálati iroda)

A szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Egyebekben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyintéző **köteles jegyzőkönyvet felvenni** és a fogyasztónak átadni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

b) Telefonon: (Telefonos ügyfélszolgálat)

A beszélgetést és a kijelzett telefonszámot rögzítjük. A hangfelvételt 5 évig megőrizzük, azt a fogyasztó kérésére díjmentesen átadjuk. A megőrzési határidő leteltét követően az archivált beszélgetést *törölni kell*, mely az informatikai munkatársak feladata, annak megtörténtét dokumentálni kell.

Társaságunk **Telefonos ügyfélszolgálat** +36 42 314-433 telefonszámon érhető el, elérhetősége a személyes ügyfélszolgálat munkarendjével megegyező.

Rögzített bejövő hívások

Üdvözlő és tájékoztató szöveg (kötelezően meghallgatandó):

„Üdvözljük, Ön a Nyírtávhó Kft. ügyfélszolgálati vonalát hívta. Kérjük készítse elő a számlán szereplő fogyasztó azonosítóját. Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetést és a kijelzett telefonszámát rögzítjük. A hangfelvételt 5 évig megőrizzük, azt kérésére díjmentesen átadjuk. Az Ön hívásazonosítója: a beszélgetés kezdetének pontos ideje: (év, hónap, nap, óra, perc, másodperc) Hangrögzítés nélkül a weboldalunkon, postai úton, személyesen az ügyfélszolgálaton tud kapcsolatot felvenni Társaságunkkal.”

Menüpontok:

1-es gomb: Panaszügyintézés, Ügyfélszolgálat

2-es gomb: Időpontfoglalás

3-as gomb: Műszaki és Szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés

4-es gomb: Adatvédelmi tájékoztató

Az 1-es és 2-es menüpontok választása esetén munkarenden kívüli időben elhangzó tájékoztatás:

„Tájékoztatjuk, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk jelenleg nem elérhető. Elérhetősége megegyezik személyes ügyfélszolgálatunk nyitvatartási idejével. Hétfőn, kedden 8-15 óráig, szerdai napokon 8-20 óráig, csütörtökön 10-15-ig, pénteken 8-13-ig hívható. Megértését köszönjük!”

Valamennyi bejövő hívás Társaságunk Szervező és Dokumentumkezelő rendszerébe rögzítésre kerül az ügyintézők által, azok további ügymenete a telefonos bejelentések szabályozott folyamata alapján történik. (1. a fogyasztó problémája megoldódik az ügyintéző lezárja a folyamatot. 2. további ügyintézés igényel az ügy a Szolgi rendszerben továbbításra kerül az illetékes osztályhoz.)

Rögzített kimenő hívások

Amennyiben a gyors és hatékony ügyintézés érdekében a bejelentés alapján telefonon történő visszahívás szükséges, azokat a telefonos ügyfélszolgálat mellékeiről vagy az Energia elszámolási osztálynál és a Díjbehajtási osztálynál fogyasztói telefonos kapcsolattartásra dedikált mellékekről szükséges kezdeményezni.

Kapcsolat felvételi protokoll az ügyintéző részéről:

- **Bemutakozás: „Üdvözlöm XY vagyok a Nyírtávhó Kft-től.”**
- **Be kell azonosítani a fogyasztót: ” XY-al beszélek ?.....”**
- **Hívás okának közlése: pl.: „Visszahívást ígértünk.....2020.10.01-én”**
- **Kötelező kérdés: „Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetést rögzítjük, hozzájárul ehhez?”**

Fogyasztó hozzájárulása esetén folytatható a telefonos ügyintézés a következő kötelezően elmondandó szöveg:

„Az Ön hívásazonosítója: a beszélgetés kezdetének pontos ideje: (év, hónap, nap, óra, perc, másodperc). A hangfelvételt 5 évig megőrizzük, azt kérésére díjmentesen átadjuk.”

A kimenő hívás Társaságunk Szervező és Dokumentumkezelő rendszerébe rögzítésre kerül az indított bejelentés megjegyzés rovatába.

Társaságunk **Szolgáltatásfelügyelete** folyamatosan (0-24) elérhető a **+36 42 451-644** telefonszámon.

Üdvözlő és tájékoztató szöveg (kötelezően meghallgatandó):

„Üdvözljük, Ön a Nyírtávhó Kft. Szolgáltatásfelügyelet vonalát hívta. Amennyiben fogyasztónk, kérjük készítse elő a számlán szereplő fogyasztó azonosítóját. Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetést és a kijelzett telefonszámát rögzítjük. A hangfelvételt 5 évig megőrizzük, azt kérésére díjmentesen átadjuk. Az Ön hívásazonosítója: a beszélgetés kezdetének pontos ideje: (év, hónap, nap, óra, perc, másodperc).”

Valamennyi bejövő hívás Társaságunk Szervező és Dokumentumkezelő rendszerébe rögzítésre kerül az ügyintézők által, azok további ügymenete a telefonos bejelentések szabályozott folyamata alapján történik.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **15 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni, és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a 2016/679 EU Rendelet rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Írásbeli panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után az illetékes osztály felé történő szignálás következik, majd megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, e-mailben, telefonon stb.) A válaszlevél megírása után az ügyintéző/osztályvezető minősíti a levelet (jogos/nem jogos), végül a folyamat lezárásra kerül.

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., tel.:42/500-694, fax: 42/504-398, email: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Jegyzője

4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1., tel.: 42/524-524, e-mail: nyhjegy@nyiregyhaza.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2., tel.: 42/311-544, 42/420-180, fax: 42/311-750, e-mail: bekelto@szabkam.hu

Nyíregyházi Törvényszék 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 2.

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky u. 52. levelezési cím: 1388 Budapest, Pf: 88. Tel.1-459-77-40, e-mail: ugyfelszolgalat@mekh.hu

FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

Fogyasztóvédelmi referens: Dr. Orosz Tímea
E-mail Cím: jecsakne.timea@nyirtavho.hu
Telefonszám: +36 (42) 314-326
Faxszám: +36 (42) 314-585
Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Népkert u.12.

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, Ügyfélszolgálati Irodában és honlapján (www.nyirtavho.hu) is elérhető.

Hatálybalépés:

Jelen szabályzat 2021. 02.01. napjától hatályos.