



Oroszlányi
Szolgáltató Zrt.

**Az Oroszlányi Szolgáltató
Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**

S Z A B Á L Y Z A T A

**A FOGYASZTÓI PANASZÜGYEK
INTÉZÉSÉRŐL**

Hatályos: 2015. január 1-től

Az Oroszlányi Szolgáltató Zrt. a fogyasztók panaszügyeit a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény rendelkezéseinek a figyelembe vételével, a jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelően intézi. Az ügyintézés során figyelembe veszi az adatvédelemről szóló rendelkezéseket is.

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a fogyasztók panaszával foglalkozó valamennyi ügyintézőre, ideértve a panaszt jegyzőkönyvbe vevő adminisztratív munkavállalókat, valamint a műszaki ügyfélszolgálat munkatársait is.

A szabályzat tárgyi hatálya a távhőszolgáltatással, valamint a bérlakások kezelésével kapcsolatos ügyekre vonatkozik.

A szabályzat alkalmazásában fogyasztó:

Távhőszolgáltatási ügyekben: a felhasználó, a díjfizető, illetőleg az épületrész tulajdonosa;
Bérlakások kezelésével kapcsolatos ügyekben: a bérlő, a lakáshasználó.

Fogyasztói panasz: a távhőszolgáltatási tevékenységgel, illetőleg a bérlakások kezelésével kapcsolatos negatív észrevétel.

Nem tartozik a fogyasztói 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 fogyasztói 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: az OSZ Zrt. székháza, diszpécseri iroda;
- a számlázással, díjfizetéssel, hátralékkezeléssel, bérlakás kezeléssel kapcsolatos ügyintézés: az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálati iroda.

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

A szóbeli panaszról a jelen szabályzat melléklete szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni, kivéve, ha a panasz a kérelemnek megfelelően azonnal elintézhető, vagy a fogyasztó a panaszra adott szóbeli válasszal egyetért.

A panasz elutasítása esetén a fogyasztót 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.

A panasszal foglalkozó szervezetek:

Békéltető testület: A fogyasztó és a vállalkozás 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: fogyasztói 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.

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

2800 Tatabánya, Fő tér 36.

(34) 513-010

Komárom-Esztergom Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.

(34) 309-303

Bíróság: valamennyi ügyben.

Tatabányai Járásbíróság

2800 Tatabánya, Előd vezér utca 17.

A SZEMÉLYES PANASZBEJELENTÉS INTÉZÉSE

A fogyasztó a szóbeli panaszt személyesen ügyfélfogadási időben teheti meg.

A fogyasztók 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 a fogyasztó számára.

Az OSZ Zrt. a panasz intézésének helyét és elérhetőségét a fogyasztói számla hátoldalán, valamint a honlapján tünteti fel.

Az ügyintéző a személyesen megjelenő ügyfél panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel, 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.

A TELEFONON TETT PANASZBEJELENTÉS INTÉZÉSE

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

A telefonon vagy egyéb módon tett panaszbejelentésről a panasz fogadója jegyzőkönyvet 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 fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

AZ ÍRÁSBAN TETT PANASZBEJELENTÉS INTÉZÉSE

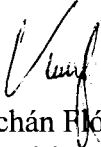
A fogyasztó panaszát írásban postai illetve elektronikus úton (fax, email) teheti meg.

Az írásban beérkezett panaszos levelek kezelése az Ügyirat-kezelési szabályzatban 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.

Jelen szabályzat 2015. január 1-jén lép hatályba.


Kontschán Flórián Jenő
vezérigazgató

JEGYZŐKÖNYV

Mely készült 2015. az Oroszlányi Szolgáltató Zrt. (2840 Oroszlány, Bánki D. u.
2.)
..... helyiségében.

Jelen vannak:

Az Oroszlányi Szolgáltató Zrt. részéről:
valamint:

Ügyfélkód:

Név:

Cím:

Telefonszám:

Bejelentés módja (megfelelő aláhúzendő): személyesen – telefonon; azonosító

A panasz részletes leírása:

.....
.....
.....

Bemutatott iratok, bizonyítékok:

.....
.....

Panasz elintézésének módja:

.....

K. m. f.

.....
jegyzőkönyvet felvevő aláírása
OSZ Zrt. részéről

.....
fogyasztó aláírása