

PANASZÜGYEK KEZELÉSE

A **panasz** olyan felhasználói beadvány, amelyben a felhasználó az engedélyes intézkedése ellen vagy az engedélyes várt intézkedésének elmaradása miatt emel kifogást. A panaszok törvényes elintézése segíti a jogos egyéni érdekek érvényre juttatását.

A **közérdekű bejelentés** az olyan körülményre, hibára, vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a felhasználói közösség érdekét szolgálja.

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A panaszt a beérkezését követően tizenöt napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni, és intézkedni annak közlése iránt. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható.

A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével elsősorban a szolgáltató ügyfélszolgálatához, az ügyvezetőkhez fordulhat. Amennyiben a felhasználó a panaszbejelentést nem az ügyfélszolgálaton tette meg, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység továbbítja azt az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező felé. A szolgáltatónál a panasz kivizsgálására elsősorban az ügyfélszolgálat köteles. Mérlegelésre, elbírálásra, jognyilatkozat megtételére a szolgáltatás teljesítéséért felelős, vagy a közszolgáltatási szerződés megkötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkező vezetője köteles.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet a távhőszolgáltató által erre felhatalmazott munkatársánál, akinek személyéről és levelezési címéről az ügyfélszolgálati munkatárs ad tájékoztatást az ügyfél részére.

Továbbá sérelmének elintézését kérheti a

- **Budapest Főváros Kormányhivatala, Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálytól** (1051 Budapest, Sas u.19. III. em, Telefonszám: +36 1 450 2598, E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu),
- illetve a felhasználó/díjfizető vitás ügyeinek intézésére igénybe veheti a lakcíme/tartózkodási címe szerinti területileg illetékes Békéltető Testület (**Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület**, (Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99, Telefon: +36 1 488 2131, Email: bekelteto.testulet@bkik.hu) közreműködését is.

A felhasználó vitás ügyeivel az eddig megjelölteken túl az alábbi szervekhez, intézményekhez, illetve hatósághoz fordulhat:

- társasházak esetén:
 - tulajdonosi közgyűlés (pl. általános közszolgáltatási szerződést érintő kérdések)
 - közös képviselő (pl. távhőszolgáltatási díjak épületrészenkénti megosztása)
- vagyoni jellegű igények esetén:
 - az illetékes, hatáskörrel rendelkező bíróság (pl. szolgáltatási szerződésszegés, a szolgáltató magatartása folytán megszűnik a szolgáltatás)

A polgári perrendtartás értelmében a jogi személyek elleni perekben az általános illetékességet a jogi személy és az annak képviseletére hivatott szerv székhelye egyaránt megállapítja.

- **Budapest Főváros** jegyzője (pl. felhasználási helyre történő bejutás elrendelésével kapcsolatban felmerülő vita; a Tsz. 7.§ (1) c) pontjában meghatározottak szerint ellenőrzi a távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából)
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (ellenőrzi a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek betartását)

Kifogás a számla ellen

A felhasználó/díjfizető a számlával kapcsolatos észrevételeit egyszeri alkalommal a számla kézhezvételét követő, legfeljebb a számla esedékességétől számított öt éven - belül teheti meg.

A felhasználónak a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 15 napon belül írásban érdemi választ kell adni.

A számlakifogás a számla kiegyenlítésének határidejére halasztó hatállyal nem bír, ha a lakossági felhasználó/díjfizető számlaösszege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

A felhasználó/díjfizető által benyújtott valamennyi kifogást ki kell vizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját el kell végezni. Jogtalan számlázás esetén gondoskodni kell a díjjóváírásról.

A számlavita lezárását követően, amennyiben a számlareklamáció jogos volt, a vitatott összeg rendezése érdekében a szolgáltató helyesbítő számlát állít ki. Amennyiben a számlareklamáció nem volt jogos, az eredeti számla alapján fennmaradó összeget felhasználó/díjfizető köteles a számlavita lezárását követő 15 munkanapon belül a szolgáltató részére megfizetni. A szolgáltató a nem jogos számlareklamáció miatt ki nem fizetett összeg után jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a visszatérítés a szolgáltató részéről – a felhasználó/díjfizető eltérő kérésének hiányában – 3 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a következő havi számlában történő elszámolással, illetve a szerződéses kapcsolat megszűnése esetén az értesítés közlésétől számított 8 napon belül teljesítendő. 3 000 forintot meghaladó összeg esetében a szolgáltató a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

Ha – a szolgáltatónak felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás történt, és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a díjat a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó/díjfizető.

A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Számlakorrekció esetén késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó/díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

Légtér reklamáció

Ha a felhasználó/díjfizető a díjfizetés alapjául szolgáló helyiség légtérfogatójának vagy alapterületének mértékét közvetlenül a szolgáltatónál kifogásolja, a szolgáltató köteles a felhasználói közösség (közös) képviselőjét erről tájékoztatni, megrendelése esetén az ellenőrző felmérést elvégeztetni. A felmérés összes költsége a felhasználót terheli.

A fűtött légtérfogató meghatározásánál a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint kell eljárni.

Ha a felmérés alapján a számlázás adataiban korrekciót kell végrehajtani, annak visszamenőleges hatálya nincs. Az új számlázási adatokat a felhasználói közösség rendelkezésének megfelelő időponttól – legkorábban a bejelentést követő hó 1. napjától – kell érvényesíteni, egyidejűleg a felhasználói közösség többi tagja számlázási adatainak szükséges módosításával.

Amennyiben a felhasználói közösség módosítással kapcsolatos rendelkezései hiányosak vagy nem teljesíthetőek, úgy annak javításáig vagy pótlásáig a korábbi számlázási adatok alapján kerül sor a számlázásra.

Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel kapcsolatban

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság általi hitelesített állapotban tartásáról a mérők tulajdonosa köteles gondoskodni.

A hőközponti, hőfogadói hőmennyiség-mérők a szolgáltató felelősségi körébe tartoznak. Az épületrészben a felhasználók költségviselése mellett beszerelt hő- és vízmennyiségmérő a felhasználók tulajdona és felelősségi köre.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket a szolgáltatás helye szerinti ügyfélszolgálaton vagy hibafeltevő helyen kell megtenni, azt nyilvántartásba kell venni, és a kérelem kézhezvételétől számítottan 8 (nyolc) munkanapon belül intézkedni kell a kivizsgálásról. A meghibásodás jellegétől függően – a hiteles mérés helyreállítása érdekében szükséges intézkedéseket haladéktalanul - meg kell tenni.

A kivizsgálás során hitelesített ellenőrző fogyasztásmérő berendezéssel, vagy egyéb módon kell ellenőrizni a mérő működését.

Amennyiben a mért eredmény a külön jogszabályban előírt hibahatárt pozitív irányban túllépi, a szolgáltató köteles a berendezést kicserélni. Hőmennyiségmérő cseréjéről azonnal intézkedni kell.

Az elvégzett helyszíni ellenőrzés vagy újrathitelesítés költségei a szolgáltatót terhelik abban az esetben, ha a szolgáltató tulajdonában levő mérőn a mért eredmény a mérésről szóló jogszabályokban megengedett hibahatárt 5 %-kal túllépi, ellenkező esetben a költségeket a felhasználó köteles megtéríteni.

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni, és a jegyzőkönyv egy példányát a felhasználónak át kell adni.

Minőségi kifogások

A Tsz. 37.§ (2) bekezdése szerint a szolgáltató a távhő folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű szolgáltatására kötelezett.

A mérés szerinti szolgáltatás elvárt minőségét az általános és az egyedi közszolgáltatási szerződések tartalmazzák, amelyeket a felhasználói közösségek, felhasználók kötnek a szolgáltatóval.

Ha a szolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közszolgáltatási szerződésben, vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz.

A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az épület hőellátásához szükséges és szerződésben rögzített, vagy a tervezői hőenergia az épület hőközpontjában (csatlakozási pont) rendelkezésére áll, akkor is, ha a lakóépület szekunderrendszerének hibájából azt nincs mód felhasználni, s így a hőmennyiségmérő nem mutat fogyasztást.

Hőközponti, hőfogadói mérés és szabályozás esetén a felhasználó/díjfizető tulajdonában álló lakás és nem lakáscélú helységek fűtöttsége – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyisége – szolgáltató részéről nem befolyásolható. A szolgáltató a lakások átlaghőmérsékletének biztosításához szükséges hőmennyiséget garantálja. Az egyes épületrészek belső hőmérséklete eltérő lehet, s a felhasználó/díjfizető ezért reklamációval nem élhet.

A felhasználói közösség csak olyan minőségű szolgáltatást kérhet a szolgáltatótól, amelyet a tulajdonában lévő felhasználói berendezések műszaki színvonala és állapota lehetővé tesz, és amelyre a közszolgáltatási jogviszony és az azt rendező jogszabályi előírások alapján jogosult.

A szolgáltató elfogadott minőségi kifogás esetén járó díjvisszatérítése és felróható magatartása miatti kártérítési felelőssége csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén áll fenn. Az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért (pl. penészesedés, statikai problémák) a szolgáltatót felelősség nem terheli.

A felhasználó által bejelentett minőségi kifogás esetén elsőként azt kell megvizsgálni, hogy a felhasználó tulajdonában lévő fűtési- és vízvezetékrendszer, berendezések megfelelő műszaki állapotban voltak és vannak-e, alkalmasak-e a megfelelő minőségű szolgáltatás teljesítésére.

A tulajdonosok osztatlan közös tulajdonában lévő berendezés, vezeték hibájára, illetve a karbantartás, felújítás elmaradására visszavezethető nem megfelelő teljesítésért a szolgáltató felelőséggel nem tartozik.

A felhasználó sérelmével a tulajdonosi közösséghez (társasházközösséghez) fordulhat, és igényét a Polgári Törvénykönyv és a Társasházi törvény szabályai szerint érvényesítheti.

A szolgáltatás tényleges mértékére vonatkozó panasz megítélésekor a használati melegvízmérő hibahatára: minimálánál $\pm 5\%$, normál és maximumnál $\pm -2\%$, amelyet a vélelmezett mérték megállapításakor figyelembe kell venni.

A távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) minőségi követelményeinek ellenőrzése hőfokméréssel történhet. Az egyes épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) szolgáltatási minőségének megítélését az azonos strangon lévő felhasználási helyeken elvégzett sorozatmérés alapján kell megítélni. Ennek során a helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában, 1,5 m magasságban kell a mérést elvégezni.

Ha a mérés során a panasz indokolatlannak minősül, a helyszínen a szolgáltató mérés során felmerült költségeit a felhasználó köteles megfizetni.