

## PANASZÜGYEK KEZELÉSE

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni vagy csoportos jog- vagy érdeksérelem orvoslására illetve megszüntetésére irányul. A panaszok törvényes elintézése segíti a jogos egyéni érdekek érvényre juttatását.

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

A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével az ügyfélszolgálathoz, a szolgáltatási terület szerint illetékes üzemeltetési vezetőhöz, a szolgáltató működési engedélyét kiadó önkormányzat jegyzőjéhez, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez és a fogyasztói érdekképviselői szervezetekhez fordulhat.

A szolgáltatónál a panasz kivizsgálására elsősorban az ügyfélszolgálat köteles. Mérlegelésre, elbírálásra, jognyilatkozat megtételére a szolgáltatás teljesítéséért felelős, vagy a közüzemi szerződés megkötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egység vezetője köteles.

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 panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedések megtételét lehetőleg nyolc (8) munkanapon belül meg kell kezdeni. Az ügyfelek és más érintettek írásos bejelentéseire legkésőbb 30 napon belül választ kell adni, amennyiben jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet az elbíráló szervezeti egység felettes szervénél, vagy a szolgáltató régióigazgatójánál, továbbá sérelmének elintézését kérheti a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségnél.

### Kifogás a számla ellen

A felhasználó/díjfizető a számla ellen kifogást – a számla esedékességétől számított – egy éven belül tehet. A felhasználót a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 30 napon belül írásban értesíteni kell.

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

Az indokolt számlareklamációból eredő fizetési kötelezettség, vagy díjjóváírás legfeljebb 12 hónapra visszamenőleg érvényesíthető mind a felhasználó/díjfizető, mind a szolgáltató részéről.

Közüzemi díjhátralék hiányában a visszatérítés a szolgáltató részéről a következő havi elszámoláskor, a szerződéses kapcsolat megszűnése esetén az értesítés közlésétől számított 8 napon belül teljesítendő, elsősorban készpénzben – a házipénztárból –, valamint folyószámlára történő átutalással.

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. Késedelmi kamat csak az új fizetési határidő lejártát követően érvényesíthető.

### **Légtér reklamáció**

Ha a felhasználó/díjfizető a díjfizetés alapjául szolgáló helyiség légtérfogatának 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 felhasználói közösséget terheli. A fűtött légtérfogat meghatározásánál az önkormányzati rendelet 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 korrigálásáig vagy pótlásáig a korábbi számlázási adatok alapján kerül sor a számlázásra.

### **Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel kapcsolatban**

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők OMH általi hitelesített állapotban tartásáról a mérők tulajdonosa köteles gondoskodni.

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

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket a szolgáltatás helye szerinti ügyfélszolgálaton vagy hibafelvető helyen kell megtenni, azt nyilvántartásba kell venni, és a kérelem kézhezvételétől számítottan öt (5) munkanapon belül intézkedni kell a kivizsgálásról. A meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket azonnal 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.

A meghibásodás időszakának elszámolására a külön megállapodásban leírtakat kell alkalmazni.

## **Elszámolás hibás mérés esetén**

Ha az elszámolási mérő vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A meghibásodott készüléket soron kívül meg kell vizsgálni, és a vizsgálat eredményétől függően az alábbiak szerint kell eljárni:

Amennyiben a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a szolgáltató helyesbíti. A helyesbített adatok meghatározásáig ideiglenes elszámolásnak van helye. Az ideiglenes elszámolás alapjául az előző, a meghibásodás előtti elszámolási időszak adatai szolgálnak.

Ha a meghibásodás időtartama és mértéke nem állapítható meg, vagy ha időközben a felhasználó vételezésében változás következett be, a méretlen időszakra szolgáltatott, illetőleg vételezett hő és használati melegvíz mennyiségét az előző elszámolási időszakban még helyesen mért, és csere folytán felszerelt új mérő legalább egy fűtési időszak adatai átlaga alapján – a beállított változások figyelembevételével – a szolgáltató határozza meg, és arról felhasználói közösség megbízottját tájékoztatja.

A szolgáltató határozza meg a mérő meghibásodása esetén annak kijavításáig (cseréjéig) a méretlen időszakra eső hőmennyiséget, az elszámoló mérő hibájának időtartamára figyelemmel, az előző év azonos időszakában mért, valamint a meghibásodást megelőző időszakban mért átlagra és a külső hőmérsékletre tekintettel. Nem hibás a mérő, ha a hitelesítéskor, illetőleg ellenőrzéskor a mindenkor hatályos szabványokban és a mérő műbizonylataiba foglalt, mérőberendezésekre megállapított hibahatáron belül mér.

A használati melegvíz-szolgáltatás díjának mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerelestről a felhasználó 8 napon belül köteles a szolgáltatót értesíteni. A mérő visszaszerelése után a felhasználó ugyancsak köteles a szolgáltatót értesíteni, és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék.

## **Minőségi kifogások**

A Tsz. szerint a szolgáltató a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására kötelezett.

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

Ha a szolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi 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 tulajdonában álló lakás és nem lakáscélú helységek fűtöttsége – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyisége – épületrészenként, lakásonként nem befolyásolható. A szolgáltató a lakások átlaghőmérsékletét biztosítja. Az egyes épületrészek belső hőmérséklete eltérő lehet, s a felhasználó 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.

A szolgáltató által a felhasználói közösség kérésére megváltoztatott fűtővíz hőfoka alapján kialakult fűtöttségi szint megfeleléséről a felhasználói közösség megbízottjának írásban kell nyilatkoznia.

A szolgáltató a – szóban és írásban tett – bejelentéseket regisztrálja, lehetőleg 36 órán belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

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 felelősséggel nem tartozik.

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

Amennyiben a panasz, a kifogás a használati melegvízmérő működésére vonatkozik, és annak beszerelése függőleges, az óra mérési pontosságát „A” pontosságúként kell meghatározni.

A szolgáltatás tényleges mértékére vonatkozó panasz megítélésekor a függőlegesen beszerelt használati melegvízmérő hibahatára: minimálnál  $\pm 5\%$ , 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 felhasználói helyeken elvégzett sorozatmérés alapján kell megítélni. Ennek során a

- helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában, 1,5 m magasságban;
- óvodában, bölcsődében a foglalkoztató helyiségek alapterületének mértani középpontjában; 0,3 m magasságban kell a mérést elvégezni.

Ha a mérés során a panasz indokolatlannak minősül, a helyszínen a szolgáltatás igénybevételét ki kell fizetni, fizettetni.