

**A MIHŐ MISKOLCI HŐSZOLGÁLTATÓ KFT.
PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATÁNAK
KIVONATA**

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá.

A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése - kisebb vagy nagyobb- a közösség érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Ha az ügyfélszolgálati főelőadó, vagy más vezető egy bejelentést közérdekűnek minősít, akkor a bejelentés panaszként kezelendő az alábbiakban foglaltaknak megfelelően

A fentiek értelmében minden olyan egyedi és közérdekű bejelentést panaszként kezelünk, amely a Társaságunk tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülnek és konkrét egyértelmű igényt fogalmaznak meg oly módon, hogy a panaszos, a panasszal érintett szolgáltatási cím, valamint a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható (pl.: számlareklamáció).

Azonban nem minősül panasznak

ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, állásfoglalást igényel; ügyfél által benyújtott részletfizetési, méltányossági, számlázásra vonatkozó kérelem, változás bejelentés, használati vízfelmelegítési díj számlázás szüneteltetésének kérelme mellékvízmérők esetén, nyilatkozat számlázási módról, hődíj részszámla mennyiség megváltoztatása, levélben vagy e-mailben bejelentett változás bejelentő lap, adatok és levelezési cím változása, együttes kérelem.

Továbbá az ügyfél tulajdonában lévő berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt felmerülő hibabejelentés; vagy a távhőszolgáltató tulajdonában, illetve üzemeltetésében lévő berendezések elégtelen működése miatt felmerülő hibabejelentés;

Nem tekinthető panasznak a tartalma alapján olyan jogra, kötelezettségre, tevékenységre, dologra, körülményre vonatkozó bejelentés, amelyet jogszabály vagy hatósági határozat ír elő a társaságunk számára vagy Társaságunkon kívül álló szerv hatáskörébe tartozik annak eldöntése, elbírálása.

A panasz bejelentése történhet:

- **szóban** (az Ügyfélszolgálatokon személyesen, vagy telefonon keresztül),

- **írásban** (postai levél, e-mail, online).

A panaszügyek megválaszolása, valamint a beérkező panaszok kezelése a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény ide vonatkozó előírásai alapján történik

Minden panaszt kivizsgálunk és megválaszolunk, valamint az esetekből levonjuk a megfelelő következtetéseket, tanulságokat, hogy a jövőben beérkező panaszok, reklamációk mennyisége minimalizálhatóvá válhasson. A válaszadás alapvetően olyan formában történik, amilyen formában a panasz beérkezett, feltételezve azt, hogy a panaszt előterjesztő ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta az elérhetőségét. A fogyasztóvédelmi törvény alapján a panasz megválaszolására, kivizsgálására **tizenöt nap áll**

rendelkezésünkre, mely egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható, amennyiben egyéb kivizsgálásra, vagy valamilyen hatóság vizsgálatba való bevonására van szükség. A hosszabbításról a fogyasztót írásban tájékoztatjuk.

A **személyesen** előterjesztett **szóbeli panaszokat** az ügyfélszolgálat fogadja félfogadási időben. Az operatív és gyors ügyintézés érdekében a reklamációk döntő részét azonnal, személyesen intézzük.

Amennyiben az ügyfél nem elégedett, nem ért egyet a panaszkezelés módjával vagy a panasz azonnali kivizsgálása egyéb okok miatt nem lehetséges, akkor a panasz bejelentésről és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel. A fogyasztóvédelmi törvényben meghatározottak szerint történik a jegyzőkönyvek felvétele, kezelése.

A **telefonon** beérkező **szóbeli panaszok** esetén a fentiekhez hasonlóan járunk el, melyeket szintén ügyfélfogadási időben áll módunkban az ügyfélszolgálatunkon fogadni. Továbbá a telefonon tett szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvétellel rögzítjük, melyet 5 évig megőrzünk és kérésre, díjmentesen a fogyasztó rendelkezésére bocsátjuk. Amennyiben az ügyfél nem elégedett, nem ért egyet a panaszkezelés módjával vagy a panasz azonnali kivizsgálása egyéb okok miatt nem lehetséges, akkor a panasz bejelentésről és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, melyet az érdemi válasszal együtt küldünk meg az ügyfélnek. Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az ügyfél beleegyezésével mellőzhető.

Az **írásban érkező panaszokat** a Társaságunknál alkalmazott iratkezelési szabályoknak megfelelően dolgozzuk fel. A panasz megválaszolására az ügyfélszolgálat, vagy a panasz megválaszolására kompetenciával rendelkező szervezeti egység jogosult.

Amennyiben a **panasza elutasításra kerül** a Társaság által, úgy az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak a rendelkezésre:

- Panaszkezeléssel, számlákkal, szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszok esetén a Társaság székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatóság
- A Társaság üzletszabályzatában foglalt megsértése esetén felmerült panaszok esetén Miskolc Megyei Jogú Város Jegyzője
- A távhőtermelői és távhőszolgáltatói működési engedélyekben előírt követelmények, feltételek be nem tartása, valamint díjmegállapítással kapcsolatos felmerülő panaszok esetén a Magyar Energetikai és Közmű- szabályozási hivatal

A fentiekben felsorolt vagy azon kívüli egyéb ügyekben az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testületekhez is fordulhat.

Az ügyfelet ezen jogorvoslati lehetőségek csak abban az esetben illetik meg, amennyiben a jogorvoslati lehetőségek igénybevétele előtt a panaszával a Társaságot megkereste.

Amennyiben az előbbiek ellenére az ügyfeleink mégsem lennének elégedettek Társaságunk álláspontjával, ügyintézésével, panaszukra adott válaszainkkal, valamint a panasz elutasítása esetén az Ügyfeleink az alábbi panaszkezelési fordulhatnak. A jogorvoslati fórumok elérhetőségei, valamint a lakóhely szerinti illetékes békéltető testületek listája a Társaság honlapján <https://miho.hu/ugyfelek/meglevo-ugyfelek/panaszkezeles> megtalálhatóak.

Társaságunk nagy hangsúlyt fektet arra, hogy az ügyfeleinktől beérkező panaszok az előírásokon túlmenően gyorsan, hatékonyan, rugalmasan, lehetőség szerint a fogyasztói igények maximális kielégítése mellett megválaszolásra kerüljenek.

A korábbival azonos tartalmú ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

Az ismételt panasz elutasításának az indokolásban a Társaság csak arra köteles utalni, hogy a benyújtott ismételt panaszt a Társaság jogosult érdemi vizsgálat nélkül elutasítani, és a korábbi panaszra adott választ a továbbiakban is fenntartani.