SZÉPHŐ

Panaszkezelés

Az ügyfelek panaszukkal a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához vagy a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez fordulhatnak.

Panaszok benyújtása több formában történhet:

- személyesen (Széphő Zrt., 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 1.);
- telefonon (0622/541-300);
- postai vagy elektronikus úton (ugyfelszolgalat@szepho.hu); - faxon (0622/314-252).

A panaszbejelentések benyújtásával és intézésével kapcsolatban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) előírásai szerint kell eljárni.

Az Fgytv. 17/A-17/B. § rendelkezései szerint a szóbeli panaszt társaságunknak azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát:

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a 15 napon belül megküldendő írásba foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A jegyzőkönyv felvételét követően társaságunk ilyen esetben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni (ennek részletezését ld. a továbbiakban).

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt társaságunk köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az Fgytv. 17/B. § (5) bekezdése szerint az írásbeli panaszt a szolgáltató a beérkezését követően tizenöt napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolni köteles.

A SZÉPHŐ Zrt. felhívja a fogyasztók szíves figyelmét arra, hogy írásbeli panasz esetén a panasz beérkezés napjának az érkeztetés napja számít. A panaszok érkeztetése a SZÉPHŐ Zrt. iktatatásért felelős szervezeti egysége munkarendjéhez igazodva hétfő-csütörtök 8-15 óra között, pénteken 8-11 óra között történik. Szombati munkanap esetén a pénteki munkarend az irányadó. Az iktató munkarendjén kívül kézbesített írásbeli panaszok a következő munkanapon kerülnek érkeztetésre.

Szóbeli panasz esetén a panasz beérkezés napjának a telefonos rögzítés napja, személyesen az ügyfélszolgálaton előterjesztett panasz esetén az ügyintézés napja számít.

Az Fgytv. 17/A. § (8) bekezdése alapján a panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak

tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Amennyiben az ügyfél a panaszbejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, abban az esetben a Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához (8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.) fordulhat.

Az Üzletszabályzatban foglaltak be nem tartása esetén Székesfehérvár Megyei Jogú Város Jegyzőjéhez (8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.) fordulhat.
A távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek be nem tartása esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálatához (1054 Budapest Bajcsy-Zsilinszky út 52., levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89., tel.: 061/459-7740, e-mail: fogyasztovedelem@mekh.hu) fordulhat.

Fentieken túl a Fejér Megyei Békéltető Testülethez (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.) fordulhat.

FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEK ÉS FELHASZNÁLÓI TÁRSADALMI ÉRDEKKÉPVISELETEK ELÉRHETŐSÉGE:

FEJÉR MEGYEI KORMÁNYHIVATAL KÖZLEKEDÉSI, MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI, MÉRÉSÜGYI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY, FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY (8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8., levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936., tel.: 0622/501-751, e-mail: fogyved@fejer.gov.hu)

FEJÉR MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6., levelezési cím: 8050 Székesfehérvár Pf. 357., tel.: 0622/510-310, e-mail: fmkik@fmkik.hu)

FEJÉR MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6., tel.: 0622/510-310, e-mail: bekeltetes@fmkik.hu)

SZÉKESFEHÉRVÁRI JÁRÁSBÍRÓSÁG (8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1., levelezési cím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251., tel.: 0622/313-336, e-mail: birosag_szfvar@birosag.hu)

GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL (1026 Budapest, Riadó utca 1-3., levelezési cím: 1534

Budapest, Pf. 958., tel.: 061/472-8851, e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu)

ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 127., tel.: 061/880-7642, e-mail: ofe@kozugyes.hu)

ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSÁNAK HIVATALA PANASZIRODA (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1387 Budapest, Pf. 40., tel.: 061/475-7100, e-mail: panasz@ajbh.hu)

SZÉKESFEHÉRVÁRI FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET (8000 Székesfehérvár, Csanádi tér 1-2., tel.: 0622/327-652, e-mail: szfvfogyved.hu@freemail.hu)

SZÉKESFEHÉRVÁRI LAKÁSBÉRLŐK ÉS LAKÁSTULAJDONOSOK ÉRDEKVÉDELMI EGYESÜLETE

(8000 Székesfehérvár, Semmelweis utca 8.)