

# Reklamációk, panaszügyek kezelése

**Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a távhőszolgáltató bármelyik ügyfélszolgálati irodájához, a Telefonos ügyfélszolgálatához, a szolgáltató vezetőjéhez vagy a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez fordulhatnak.**

Az ügyfélreklamációk kezelésének felügyelete a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének hatáskörébe tartozik.

A Fővárosi Önkormányzat Főjegyzője ellenőrzi a távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatban foglaltak betartása szempontjából.

A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböző csatornákon keresztül juttathatják el a távhőszolgáltatóhoz:

- személyesen: 1112 Budapest Kánai út 2.
- telefonon :+36 30 467-2918
- postai vagy elektronikus úton eljuttatott levélben (levelezési cím: **GM Kőerberek 30 Kft., 1054 Budapest, Hold út 6.** e-mail: [info@gm30.hu](mailto:info@gm30.hu))
- 

A beérkezett panaszokat a GM 30 Kft nyilvántartásba veszi és köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és azok megoldásához szükséges intézkedéseket elvégezni.

A Fgytv. 17/B § (5) bekezdése szerint az írásos panaszokat a távhőszolgáltató a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles kivizsgálni és a válaszlevelet postázní.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, a Tsz-t-ben meghatározott illetékességi területeknek megfelelően fordulhat:

- a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (1052 Budapest, Városház u. 7.)
- az üzletszabályzatban foglaltak be nem tartása esetén: Budapest Főváros Főjegyzőjéhez (1052 Budapest, Városház u. 9-11.)
- a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek nem betartása esetén: a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz (1081 Budapest, II.János Pál pápa tér 7. ).

Fentiekén túl - tekintettel arra, hogy eljárási jogosultsággal rendelkezik - az ügyfél a lakóhely szerinti békéltető testülethez is fordulhat:

## Számlareklamáció

**A távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, és jogtalan számlázás esetén pedig díjjóváírásról gondoskodni.** Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a távhőszolgáltató köteles erről, illetve a panaszt érintő elszámolási, számlázási kérdésekről részletes tájékoztatást adni az ügyfél részére.

## Mérőreklamáció

**Az elszámolási alapul szolgáló mérők Magyar Kereskedelmi Engedélyesési Hivatal hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni.**

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb (15 nap) időn belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

**A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről, illetve cseréjéről a szolgáltató a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét.**

A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és a távhőszolgáltató közös érdeke, ezért a távhőszolgáltató, amennyiben módjában áll, akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a mérőcserét illetően nem sikerül felvenni a kapcsolatot a felhasználó képviselőjével.

A leszerelt, felszerelt illetve cserélt mérőeszközök adatait a távhőszolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél illetve cseréjénél a felhasználó képviselője a távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére sem jelenik meg, a távhőszolgáltató megkísérli a mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben a mérőcserénél a felhasználó nem képviseli magát, akkor arról a távhőszolgáltató írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

**A távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni.**

Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató a felhasználóra áthárítja.

## **A szolgáltatás minőségével kapcsolatos kifogások**

**A távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.**

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a közüzemi szerződés és az üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott - távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a GM 30 Kft. a PTK előírásainak megfelelő mértékű kártérítésre kötelezett.