

BARANYA MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: BA/62/00462-28/2021

Tárgy: Feljegyzés ellenőrzés lezárásáról

Ügyintéző: dr. Szabó Mónika

Ügyfél: PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.

Székhelye: 7623 Pécs, Tüzér u 18-20.

Ügyfélfogadás: H-Cs. 8:00-11:30; 13:00-16:00

A Baranya Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Hatóság) az Innovációs és Technológiai Minisztérium által elrendelt, „Az elektronikus hírközlési szolgáltatók, valamint a közszolgáltatók panaszkezelésének vizsgálata” című országos témavizsgálat keretében vizsgálta a szolgáltatók panaszkezelési gyakorlatát. A vizsgálat lefolytatása céljából 2021. október 01. napján hatóságom ellenőrzést kezdett a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.-vel (a továbbiakban: Társaság) mint távhő szolgáltatóval szemben, amelyről értesítette a Társaságot, valamint tájékoztatta iratbetekintési és nyilatkozattételi jogáról, és adatszolgáltatásra hívta fel, amelyben bekérte a 2021 évben a Társasághoz beérkezett fogyasztói beadványokat.

A Társaság 2021. október 11. napján érkezett adatszolgáltatásából a Hatóság véletlenszerű mintavételezéssel kiválasztott tíz előfizetési helyet, melyből öt szóbeli (személyesen és telefonon tett panasz), öt pedig írásbeli panasz (e-mail és levél), melyeket vizsgálat alá vont a Társaság panaszkezelési gyakorlata tekintetében:

A vizsgálat kapcsán a kiválasztott panaszok kezeléséről a hatóság újabb adatszolgáltatást kért a Társaságtól, melynek 2021. október 19-én eleget is tett. A feltett kérdéseket megválaszolta, a kért dokumentumokat csatolta.

A kiválasztott panaszok esetében nem történt határidő hosszabbítás.

A nyilatkozat és a megküldött dokumentumok alapján megállapításra került, hogy mind a telefonos és a személyes bejelentések során minden esetben a panaszfelvételekről készülnek jegyzőkönyvek, melyből minden esetben kaptak a felhasználók.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (3) bekezdése alapján a szóbeli panaszt 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, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

☎ +36-72-795-398 ✉ fogyasztovedelem@baranya.gov.hu Honlap: www.bamkh.hu

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 (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) 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.

(6) Az (5) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.




17/B. § 5) bekezdése alapján a 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás 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 vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

(6) Az (5) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Mindezekre tekintettel, az ellenőrzés során a Hatóság megállapította, hogy a Társaság vizsgált gyakorlata kapcsán nem követett el fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértést, így az ellenőrzést lezárja.

A fentiek értelmében az eljárás megindítása nem indokolt.

Pécs, 2021. október 26.


dr. Szabó Mónika
ügyintéző



Értesül:

1. PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. – CK

