

# **Panaszkezelési Szabályzat**

**Cothec Kft.**

## **1. Szabályzat célja**

Jelen szabályzat a Cothec Kft. (Továbbiakban: Cothec Kft.) tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a Cothec Kft. (székhely: 9024 Győr, Hunyadi u. 14.) – mint szolgáltató – a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók a biztonságos távhő-szolgáltatáshoz való jogot, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

### **A Szolgáltató elérhetőségei:**

Székhely: 9024 Győr, Hunyadi u. 14.

### **Személyes ügyfélszolgálat:**

9730 Kőszeg, Deák F. u. 2.  
7000 Sárbogárd, József Attila u. 15.  
7500 Nagyatád, Árpád u. 20.  
3980 Sátoraljaújhely, Dózsa György u. 12.

Telefon: 06 96 335 816  
Honlap: [www.cothec.hu](http://www.cothec.hu)  
E-mail: [cothec@cothec.hu](mailto:cothec@cothec.hu)  
Cégjegyzékszám: 08-09-008823 , Győr-Moson-Sopron Megyei Cégbíróság

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-808972014

## **2. Alapelvek**

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnunk a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

Társaságunk a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

## **3. A szabályzat hatálya**

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével (reklamáció) eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek föl.

#### 4. Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások:

- A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, valamint a (1959.évi törvény a Polgári törvénykönyvről)
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- A Cothec Kft. Üzletszabályzata
- A Kormány 175/2009. (VIII.29.) Korm. rendelete a köztulajdonban álló gazdasági társaságok működésének átláthatóbbá tételéről
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

#### 5. Fogalmi meghatározások

- a) **fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely a Cothec Kft. – mint szolgáltató - szolgáltatásait igénybe veszi;
- b) **a szolgáltató (Cothec Kft.):** a szabállyal érintett fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.
- c) **fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület:** az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,
- d) **termék:** minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,
- e) **szolgáltatás:** ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,
- f) **közszolgáltatás:** a szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás, települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás; közterületi parkolás, gyepmesteri szolgáltatás, közterület fenntartás, közétkeztetési szolgáltatás
- g) **áru:** a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

#### 6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján ([www.cothec.hu](http://www.cothec.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

## 7. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

**Szóbeli panasz:**

- a) személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

**Telephelyek:**

### **Kőszeg Távhő Ügyfélszolgálat elérhetősége**

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 9730 Kőszeg, Deák F.u.2.  
Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-94-563-006  
Az ügyfélszolgálat e-mail címe: [koszeg.tavho@cothec.hu](mailto:koszeg.tavho@cothec.hu)  
Az ügyfélszolgálat honlapja: [www.cothec.hu/koszeg-tavho](http://www.cothec.hu/koszeg-tavho)  
Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:  
Hétfő: 07.00-11.00 Kedd: 07.00-14.00  
Szerda: 07.00-19.00

### **Sátoraljaújhely Távhő Ügyfélszolgálat elérhetősége**

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 3980 Sátoraljaújhely, Dózsa György u. 12.  
Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-47-521-382  
Az ügyfélszolgálat faxszáma: 06-47-521-383  
Az ügyfélszolgálat e-mail címe: [satoraljaujhely.tavho@cothec.hu](mailto:satoraljaujhely.tavho@cothec.hu)  
Az ügyfélszolgálat honlapja: [www.cothec.hu/satoraljaujhely-tavho](http://www.cothec.hu/satoraljaujhely-tavho)  
Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:  
Hétfő:08.00-12.00 Kedd:12.00-16.00  
Szerda:08.00-20.00 Csütörtök: 12.00-16.00

### **Sárbogárd Távhő Ügyfélszolgálat elérhetősége**

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 7000 Sárbogárd, József A. u. 15.  
Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-25-460-235  
Az ügyfélszolgálat faxszáma: 06-25-460-235  
Az ügyfélszolgálat e-mail címe: [sarbogard.tavho@cothec.hu](mailto:sarbogard.tavho@cothec.hu)  
Az ügyfélszolgálat honlapja: [www.cothec.hu/sarbogard-tavho](http://www.cothec.hu/sarbogard-tavho)  
Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:  
Hétfő: 7-9 óráig Szerda: 8-20 óráig

### **Nagyatád Távhő Ügyfélszolgálat elérhetősége**

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 7500 Nagyatád, Árpád u. 20.  
Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-82-504-007  
Az ügyfélszolgálat faxszáma: 06-82-504-008  
Az ügyfélszolgálat e-mail címe: [nagyatad.tavho@cothec.hu](mailto:nagyatad.tavho@cothec.hu)  
Az ügyfélszolgálat honlapja: [www.cothec.hu/nagyatad-tavho](http://www.cothec.hu/nagyatad-tavho)  
Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:  
Kedd 10-12 óráig Csütörtök 10-18 óráig

- b) telefonon: telefonos ügyintézés az a) pontban megjelölt ügyfélszolgálati irodánkban biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.  
(Telefonszám: lsd. fent)

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak. Személyesen ügyintézés az ügyfélszolgálati irodánkban és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszűrésre kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

### **Írásbeli panasz**

- a) személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában
- b) postai úton (a fenti ügyfélszolgálatok postai címére)
- c) elektronikus levélben ([cothec@cothec.hu](mailto:cothec@cothec.hu))

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelemmel a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## 8. Panaszkezelés folyamatának bemutatása (melléklet)

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

### **Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:**

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

**A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:**

#### **Győr esetében:**

GYŐRI JÁRÁSI HIVATAL

**Járás vezetője:** dr. Németh Andrea

**Cím:** 9023 Győr, Buda utca 5.

**Telefonszám:** +36 96 795 043

**E-mail:** [hivatal.gyor@gyor.gov.hu](mailto:hivatal.gyor@gyor.gov.hu)

**Ügyfélfogadás:** Hétfő, csütörtök: 9:00 - 15:00 Kedd, péntek: 8:00 - 11:00 Szerda: 12:00 - 15:00

GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT  
MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

email: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)

#### **Kőszeg esetében:**

*KŐSZEGI JÁRÁSI HIVATAL*

**Járás vezetője:** Dr. Kapiller Sarolta

**Cím:** 9730 Kőszeg, Kossuth Lajos utca 15.

**Telefonszám:** +36 94 500 576

**Fax:** +36 94 561 547/33

**E-mail:** [hivatal.koszeg@vas.gov.hu](mailto:hivatal.koszeg@vas.gov.hu)

*VAS MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ  
TESTÜLET*

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs

e-mail: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

### **Sátoraljaújhely esetében:**

SÁTORALJAÚJHELYI JÁRÁSI HIVATAL

**Járás vezetője:** Tóthné dr. Galambos Andrea Ágnes járási hivatalvezető

**Cím:** 3980 Sátoraljaújhely, Kossuth tér 5.

**Telefonszám:** +36 47 795 087

**Fax:** +36 47 795 099

**E-mail:** [jaras.satoraljaujhely@borsod.gov.hu](mailto:jaras.satoraljaujhely@borsod.gov.hu)

BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYEI GAZDASÁGI KAMARÁK MELLETT MŰKÖDŐ  
BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

[www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

### **Nagyatád esetében:**

NAGYATÁDI JÁRÁSI HIVATAL

**Járás vezetője:** dr. Trefeli Katalin

**Cím:** 7500 Nagyatád, Baross Gábor utca 5.

**Telefonszám:** +36 82 504 052

**Fax:** +36 82 504 047

**E-mail:** [hivatal@nagyatad.gov.hu](mailto:hivatal@nagyatad.gov.hu)

SOMOGY MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

### **Sárbogárd esetében:**

SÁRBOGÁRDI JÁRÁSI HIVATAL

Járás vezetője: Simon János

Cím: 7000 Sárbogárd, Hősök tere 2.

Telefonszám: +36 25 520 291

Fax: +36 25 520 290

E-mail: [hivatal.sarbogard@fejer.gov.hu](mailto:hivatal.sarbogard@fejer.gov.hu)

FEJÉR MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT SZERVEZETT  
BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Jakab Mariann ügyfélkapcsolati koordinátor, békéltető testületi ügyintéző

Telefon: 06-22/510-310; 22-510-323

Fax: 06-22-510-312

e-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu); [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

## **9. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó és a fogyasztóvédelmi referens**

**Kapcsolattartó:** A panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az ügyfelek kapcsolattartója az ügyfélszolgálat vezetője.

### **Fogyasztóvédelmi referens:**

A Szolgáltató köteles – a közszolgáltatás nyújtása körében - fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

A fogyasztóvédelmi referens feladata:

- a szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése,
- a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése.
- A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki

- a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy
- b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

## **10. Egyéb rendelkezések**

### **Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2014.11.01. napjától hatályos.

Utolsó módosítás 2017.01.01.