

# Panaszkezelési Szabályzat

## Preambulum

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az Ózdi Távhőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság) tevékenységével és működésével kapcsolatos panaszok bejelentésének, nyilvántartásának, kivizsgálásának és azok megválaszolásának eljárási rendjét szabályozza. A szabályzat meghatározza a panaszügyintézés módját, a Társaság panaszkezeléssel kapcsolatos elérhetőségeit, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályokban előírt kötelező tájékoztatásokat, ideértve a Társaság székhelye szerint illetékes békéltető testület megjelölését is (1.sz. melléklet).

## 1. A szabályzat hatálya

- (1) Személyi hatály: jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság összes szervezeti egységére, valamennyi munkaviszony és megbízási jellegű jogviszonyban álló foglalkoztatottjára, valamint arra is, aki panasszal él, vagy bejelentést fogalmaz meg a Társaság felé. (továbbiakban: Bejelentő).
- (2) Tárgyi hatálya: a Társaság üzemi, üzleti tevékenységével kapcsolatban, a jelen szabályzat hatályba lépését követően szóban vagy írásban tett panasznak minősülő bejelentésekre terjed ki.
- (3) E szabályzatban rögzített eljárásrendet kell alkalmazni a hatályos Üzletszabályzat 10. fejezetében rögzített reklamációk és panaszügyek elbírálása során is:
  - a) Kifogás a számla ellen
  - b) Kifogás az elszámoló mérővel szemben / Az elszámoló mérő meghibásodásával kapcsolatos eljárásrend
  - c) Elszámolás hibás mérés esetén
  - d) Minőségi reklamáció
- (4) Jelen Panaszkezelési Szabályzatot az ügyfélszolgálati irodában és a Társaság honlapján, az ügyfelek számára hozzáférhető módon közzé kell tenni.

## 2. A szabályzat célja

- (1) Egységes, gyors, hatékony panaszügyintézés, a panaszokat kiváltó okok megszüntetése, gyakoriságuk csökkentése, valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglalt rendelkezéseknek történő hiánytalan megfelelés.

### 3. Fogalmak, meghatározások

**közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

**Felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval, a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok-közössége (a Polgári Törvénykönyv szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak). Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet.

**Díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, jogszabály által meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.

**Felülvizsgálati kérelem:** amennyiben a felhasználó (bejelentő/panaszos) az ügyintézésel nem elégedett, illetve a panaszára érkezett válaszban foglaltakkal nem ért egyet, és ismételten kéri panaszának kivizsgálását.

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

### 4. Panaszügyek bejelentése

#### 4.1. Jogosultak köre

- (1) Jelen Szabályzat értelmében panasz bejelentésére jogosult (továbbiakban: bejelentő):
- a) a Felhasználó/Díjfizető;
  - b) a Felhasználó/Díjfizető képviselőjében eljáró személy, amennyiben a képviselői jogát igazolja;
  - c) a Felhasználónak/Díjfizetőnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság által nyújtott/nyújtandó szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje;
  - d) valamint a Felhasználónak/Díjfizetőnek nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

#### 4.1. A bejelentés módja

- (1) A bejelentő részéről a panaszbejelentés történhet akár szóban, írásban, valamint elektronikus úton is.

- a) Szóbeli panasz:
  - személyesen ügyfélfogadási időben a Társaság ügyfélszolgálati irodáján (3600 Ózd Városház tér 1.).
- b) Írásbeli panasz:
  - postai úton az alábbi levelezési címen: 3600 Ózd, Zrínyi út 3.
  - elektronikus levélben: [tavhoozd@tavhoozd.hu](mailto:tavhoozd@tavhoozd.hu)

## **5. Panaszok kivizsgálásának eljárásrendje**

### **5.1. Általános szabályok**

- (1) Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos ügyfél, mind a panasszal érintett szolgáltatási hely (formai követelmény), mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem, illetve a bejelentőt ért jog- és/vagy érdeksérelem (tartalmi követelmény) egyértelműen beazonosítható.
- (2) A Társaság a jogszabályi előírások szerint felhasználói panaszok intézésére, valamint a felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot, weboldalt, elektronikus levelezőrendszert működtet.
- (3) A Társaság a panaszokat – a (4)-(5) bekezdésbe foglalt esetek kivételével - köteles kivizsgálni.
- (4) Mellőzhető a panasz kivizsgálása:
  - a) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő, vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés esetén;
  - b) ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát;
  - c) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés.
- (5) A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasítható.
- (6) A Társaság a panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 15 napon írásban megválaszolja. Helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén a határidő egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a bejelentőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.
- (7) A jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panasz, a levélben, vagy elektronikus úton érkezett bejelentés az iktatást követően haladéktalanul továbbításra kerül az ügyben érintett szervezeti egységhez.

- (8) A panasz kivizsgálását elsősorban az a szervezet (szervezeti egység) köteles elvégezni, amelyik a bejelentés elbírálására, a hiba elhárítására, a távhőszolgáltatás teljesítésére vagy a közüzemi szerződés kötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

### **5.2. Írásbeli panaszok kezelése**

- (1) A Társasághoz írásban érkező panaszokat érkezését követően az elektronikus ügykövetési rendszerben is iktatni kell.
- (2) Az elektronikus úton érkezett panasz kézhezvételét a Társaság haladéktalanul, automatikus visszaigazoló e-mail útján erősíti meg a bejelentő által megadott elektronikus levelezési címre.

### **5.3. Szóbeli panaszok kezelése**

- (1) Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt, közérdekű bejelentést kötelező jegyzőkönyv formájában írásba foglalni (2.sz. melléklet). A jegyzőkönyvet az írásbeli panaszhoz hasonlóan iktatószámmal kell ellátni és az ügykövetési rendszerben rögzíteni kell.
- (2) A szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja is.
- (3) A panaszról készült jegyzőkönyv egy példányát vagy helyben át kell adni, vagy legkésőbb az ügy érdemi kivizsgálásáról szóló válasszal együtt kell megküldeni a bejelentőnek.
- (4) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
- a) a bejelentő neve, lakcíme, levelezési címe, vagy — a bejelentő választása szerint elektronikus levelezési címe,
  - b) felhasználási hely címe,
  - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - d) a bejelentő panaszának részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - e) a Társaság nyilatkozata a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, azaz a panasz kezelése,
  - f) a jegyzőkönyvet felvevő személy (ügyintéző) és - elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
  - g) az érintett szervezeti egység vezetőjének aláírása,
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  - i) iktatószám, vagy egyedi azonosítószám,
  - j) tájékoztatás arról, hogy amennyiben a panaszos nem adja meg a kötelező adatait, a panasz részletes leírását és a rendelkezésre álló iratok, dokumentumok, bizonyítékok jegyzékét, illetve — szóbeli panasz esetén - megtagadja a jegyzőkönyv aláírását, a Társaság mentesül az írásbeli válaszadási kötelezettség alól.

#### **5.4. A panaszkezelés alól kizárt ügyek**

- (1) A Társaság jelen szabályzat alkalmazásának szempontjából nem tekinti panasznak – különösen – az alábbi tartalmú bejelentéseket:
  - a) tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérését,
  - b) részletfizetési kérelmet,
  - c) méltányossági vagy egyéb nem érdeksérelem rendezésére irányuló kérelmet,
  - d) a felhasználó tulajdonában lévő berendezések hibája miatt tett hibabejelentést.

#### **5.5. A panaszkezelés alól kizárt ügyek**

- (1) Amennyiben a panaszról érdemi vizsgálatot követően kiderült, hogy az nem jogos, el kell utasítani.
- (2) Az elutasító döntéssel szemben felülvizsgálati kérelmet kérhet a bejelentő, amennyiben a döntést sérelmesnek tartja és olyan ügy tény, vagy körülményt tud felhívni ismételt bejelentésében, mely döntően befolyásolhatja a panasz elbírálását.
- (3) A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával — annak jellege szerint - mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- (4) A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság illetve a felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét valamint levelezési címét.
- (5) A Felhasználói érdekképviseleti szervek listáját jelen szabályzat *1. sz. melléklete* tartalmazza.

#### **5.6. Adatvédelmi rendelkezések**

- (1) A panaszkezelés során a Társaság a bejelentő által megadott személyes adatokat (név, lakcím vagy elektronikus levelezési cím, felhasználási hely címe, felhasználó-azonosító, a panasz leírásában szereplő adatok) a panasz kivizsgálása és megválaszolása céljából kezeli.
- (2) A Társaság a panaszokról felvett jegyzőkönyvet, az írásbeli panaszt és a panaszra adott írásbeli választ 3 évig őrzi meg.
- (3) A személyes adatokhoz a kizárólag a Társaság kijelölt munkavállalói, valamint a panasz kivizsgálásában és elbírálásában nélkülözhetetlen személyek férhetnek hozzá.
- (4) A panaszos jogosult a Társaságtól tájékoztatást kérni személyes adatai kezeléséről, kérheti azok helyesbítését, törlését, kezelésének korlátozását, valamint tiltakozhat az adatkezelés ellen a vonatkozó jogszabályok szerint.

## 6. Záró rendelkezések

- (1) Jelen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti az Üzletszabályzat 10.5. pontja és alpontjai.
- (2) Jelen szabályzatot hatályba lépését követően az ügyfelek számára megismerhető módon közzé kell tenni:
  - a) az ügyfélirodán kifüggesztéssel,
  - b) a társaság weboldalára történő feltöltéssel.
- (3) Jelen szabályzat 2026. február 1. napján lép hatályba

**ÓZDI TÁVHŐ KFT.**  
3600 Ózd, Zrínyi út 3.  
Asz.: 11387891-2-05

Ózd, 2026. január 30.



Varga Roland  
ügyvezető

## Mellékletek

1. sz. melléklet: Felhasználói érdekképviselési szervek listája (.pdf)
2. sz. melléklet: Panaszkezelési jegyzőkönyv

## 1. sz. melléklet

### **Felhasználói érdekképviseleti szervek**

#### ***Ózd Város Jegyzője***

Székhelye és postacíme: 3600 Ózd, Városház tér 1.

Tel.: 48/ 574-114 Fax: 48/ 574-104

Honlap: [www.ozd.hu](http://www.ozd.hu)

E-mail: [almasi.csaba@ozd.hu](mailto:almasi.csaba@ozd.hu)

#### ***Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály***

Székhelye: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.: 589.

Tel.: 46/ 506-071 Fax: 46/ 506-072

Honlap: [www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly](http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly)

E-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

#### ***Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal***

##### ***Ózdi Járási Hivatal***

Székhelye: 3600 Ózd, Városház tér 1.

Postacím: 3600 Ózd, Városház tér 1.

Tel.: 48/ 795-014 Fax: 48/ 795-102

Honlap: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/jarasi-hivatalok/ozdi-jarasi-hivatal>

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

#### ***Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület***

Székhelye: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.: 376.

Tel.: 46/ 501-091, 501-875 Fax: 46/ 501-099

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

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

#### ***Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal***

Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

Postacíme: 1444 Budapest, Pf.: 247.

Tel.: 1/ 459-7777 Tel./Fax: 1/ 459-7766

Honlap: [www.eh.gov.hu](http://www.eh.gov.hu)

E-mail: [eh@eh.gov.hu](mailto:eh@eh.gov.hu)

#### ***Ózdi Járásbíróság***

Székhelye: 3600 Ózd, Jászi Oszkár út 1.

Postacím: 3600 Ózd, Pf. 106.

Tel.: 48/ 570-050 Fax: 48/471-608

Honlap: [miskolcitorvenyszek.birosag.hu/jarasbirosagok/ozdi-jarasbirosag](http://miskolcitorvenyszek.birosag.hu/jarasbirosagok/ozdi-jarasbirosag)

E-mail: [birosag@ozd.birosag.hu](mailto:birosag@ozd.birosag.hu)

[panasz@ozd.birosag.hu](mailto:panasz@ozd.birosag.hu)

2. sz. melléklet

<b>Panasz egyedi azonosító száma (ügyintéző tölti ki)</b>	
---	--

**PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV**

Panaszfelvevő ügyintéző neve	
Panaszbejelentés módja (megfelelő rész aláhúzendó)	1 – Személyesen 2 – Írásban (levél, e-mail)
A panaszt bejelentő neve	
A panaszt bejelentő címe	
A panaszt bejelentő telefonszáma és e-mail címe	
A panasz előterjesztésének helye	
A panasz előterjesztésének ideje	
A panasz részletes leírása	
A panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke	
<b><i>Az alábbi sorokat az Ózdi Távhő Kft. munkatársa tölti ki!</i></b>	
Ózdi Távhő Kft nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges	
A panasszal kapcsolatos döntés és válaszadás határideje	
A panasszal kapcsolatos intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezése	
Hiányzó dokumentumok beszerzése szükséges-e, ha igen, mely dokumentumokat	
Panasz döntéshozatala	1 – panasz elfogadása 2 – panasz részbeni elfogadása 3 – panasz elutasítása
Panasz döntéshozatal időpontja	

A panasz megoldására szolgáló intézkedés leírása és a panasszal kapcsolatos döntés indokolása	
Panasz válasz elkészítésének időpontja	
Panasz válasz megküldésének formája (írásbeli értesítés esetén iktatószáma)	

---

A panaszbejelentő aláírása  
(személyes bejelentés esetén)

A panaszt felvevő munkatárs aláírása

Megjegyzés: Tájékoztatjuk, hogy amennyiben nem adja meg a kötelező adatait, a panasz részletes leírását és a rendelkezésre álló iratok, dokumentumok, bizonyítékok jegyzékét, illetve — szóbeli panasz esetén - megtagadja a jegyzőkönyv aláírását, a Társaság mentesül az írásbeli válaszadási kötelezettség alól.