

A FELHASZNÁLÓI PANASZOK INTÉZÉSÉVEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- Cím: 3580 Tiszaújváros, Tisza út 2/F.
- Telefon: +36 (49) 544-323
- Fax: +36 (49) 341-588
- E-mail: ugyfelszolgalat@tszolg.hu

Nyitvatartási idő: Hétfő: 7:00-14:45, Szerda: 7:00-19:00

Az azonnali beavatkozást igénylő szolgáltatási panaszok bejelentésére **24 órás diszpécserszolgálatot** biztosítunk.

- Telefon: +36 (49) 341-627; Mobil: +36 (70) 333-74-76
- E-mail: tavhodiszpecser@tszolg.hu

Jogi ügyfélszolgálat:

- Telefon: 49/341-157, vagy 49/544-310/118-as mellék
- Szerda és péntek: 9:00-12:00

Fogyasztóvédelmi referens:

- Telefon: 49/ 341-157

Műszaki ügyfélszolgálat:

- Távfűtés: 49/341-627

Hibabejelentés:

- Központ: 49/544-310, vagy 49/544-320
- Lakáskarbantartási csoport:
 - 6.00-14.00: +36 (70) 333-74-84
 - 14.00 után: 49/341-627
- Távfűtés ügyelet, hibabejelentés: 49/341-627 vagy 70/333-74-76

A panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információk

Az igénybe vett szolgáltatással szemben a fogyasztó szóban, illetve írásban nyújthat be panaszt a TiszaSzolg 2004 Kft. ügyfélszolgálatán. Szóban előterjesztett panasznak minősül az élőszóban előadott, valamint az élőszó továbbítására alkalmas elektronikus hírközlési eszközön (pl. telefon) közölt panasz; írásban előterjesztettnek a levél, telefax útján, továbbá bármely olyan eszközzel továbbított panasz, mely lehetővé teszi a címzett számára, hogy a benne foglalt – kézzel vagy géppel írott – adatokat megismerje.

A fogyasztó által előadott **szóbeli panaszt** az ügyfélszolgálati munkatársak azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint orvosolják.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról a TiszaSzolg 2004 Kft.-nél rendszeresített nyomtatvány alapján az ügyfélszolgálat munkatársai jegyzőkönyvet vesznek fel.

A fogyasztónak lehetősége van arra is, hogy a panaszt telefonon adja elő. Ebben az esetben az ügyfélszolgálati munkatársak felhívják a fogyasztó figyelmét arra, hogy a panaszról hangfelvétel készül, melyet egyedi azonosítószámmal látnak el.

A hangfelvétel azonosítószámáról minden esetben tájékoztatják a fogyasztót.

A hangfelvételt Társaságunk öt évig őrzi meg, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A telefonos úton előterjesztett panaszt az ügyfélszolgálati munkatársak azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint orvosolják.

Az írásban előterjesztett panaszt, valamint az olyan szóbeli és telefonos úton előadott panaszt, melynek azonnali kivizsgálására és orvoslására nincs lehetőség, a beérkezését követően 15 napon belül (amennyiben a panasz nem a távhőszolgáltatást, mint közszolgáltatást érinti, hanem Társaságunk egyéb szolgáltatásaihoz, például a Tiszaújvárosi Gyógy- és Strandfürdő működéséhez kapcsolódik 30 napon belül) a TiszaSzolg 2004 Kft. ügyfélszolgálatára vagy más, illetékes szervezeti egysége írásban – pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva – válaszolja meg. A válasz megküldése történhet postai vagy elektronikus úton, illetve fax igénybevételeivel is.

Amennyiben a határidőt helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresése miatt meg kell hosszabbítani, erről a fogyasztót a 15 napos (nem távhőszolgáltatást érintő panasz esetén a 30 napos) ügyintézési határidő lejártá előtt az ügyfélszolgálat vagy az illetékes szervezeti egység tájékoztatja.

Az ügyintézési határidő legfeljebb 15 nappal hosszabbítható meg.

Amennyiben a fogyasztó a válaszlevélben foglaltakkal nem ért egyet, úgy jogosult az alábbi szervezetek eljárásának kezdeményezésére:

Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Hatósági Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Vezető: Horvátné Szendrei Szilvia

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.

Telefon: 46/512-971

Email: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Ügyfélfogadás: Hétfő, Szerda: 8⁰⁰-12⁰⁰ és 13⁰⁰-16⁰⁰ Péntek: 8⁰⁰-13⁰⁰

Illetékes Békéltető Testület:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Tel.: 46/501-091, 46/501-090

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Számlareklamáció

A távhőszolgáltató a felhasználó/díjfizető által benyújtott, számlázással összefüggő kifogást megvizsgálja, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégzi, jogtalan számlázás esetén a jóváírásról gondoskodik.

Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a távhőszolgáltató a panaszt érintő elszámolási, számlázási kérdésről részletes felvilágosítást ad az ügyfél részére.

Mérőreklamáció

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló – felhasználó tulajdonát képező – felhasználói bejelentéseket, eseményeket a távhőszolgáltató nyilvántartásba veszi, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb (2 nap) időn belül felülvizsgálja, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket megteszi.

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről, illetve cseréjéről a szolgáltató a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét. (A kapcsolatfelvétel sikerességétől függetlenül a távhőszolgáltató a mérőcserét elvégzi.)

A leszerelt, felszerelt illetve cserélt mérőeszközök adatait a távhőszolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselője aláírásával igazol.

A távhőszolgáltató a tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó kérésére 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 áthárítja a felhasználóra.

Szolgáltatási-minőség elégtelenségi kifogások

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mind a szolgáltató, mind a fogyasztó számára bizonyíthatóan eltérnek a közszolgáltatási szerződésben és az üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a szerződésben, illetve az önkormányzat rendeletében 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 szolgáltató a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

Fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek:

- [Fogyasztóvédők Országos Egyesülete](#)
- [Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete](#)