

# A FELHASZNÁLÓI PANASZOK INTÉZÉSÉVEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

## ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

### Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

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

Nyitvatartási idő: Hétfő, Kedd: 7:00-14:45, Szerda: 7:00-19:00, Péntek: 7:00-12:00

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

- Telefon: +36 (49) 341-627; Mobil: +36 (70) 333-74-76
- E-mail: [tavhodiszpecser@tszolg.hu](mailto: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/ 544-055, vagy (49) 544-310/555-ös mellék

### 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. ügyfélszolgálat vagy más, illetékes szervezeti egysége írásban – pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva – válaszolja meg. A válasz megküldése történhet postai vagy elektronikus úton, illetve fax igénybevételevel 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 válaszelevélben foglaltakkal nem ért egyet, úgy jogosult az alábbi szervezetek eljárásának kezdeményezésére:

Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság:

B.-A.-Z. Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Székhely: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Tel.: 46/506-071

E-mail: fogyved\_emf\_miskolc@nfh.hu

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

Illetékes Békéltető Testület:

B.-A.-Z. Megyei Békéltető Testület

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Tel.: 46/501-091, 46/501-870

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Honlap: <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

**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](#)
- [Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület](#)
- [Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete](#)