

Felhasználók panaszügyeivel kapcsolatos eljárási kérdések:

A panasz olyan szóban, írásban bejelentett (benyújtott) kérelem, mely egyéni vagy csoportos jogsérelem, illetőleg érdeksérelem orvoslására vagy megszüntetésére irányul. A közérdekű bejelentés olyan körülményekre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

I. A felhasználó panaszával elsősorban a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó helyeihez fordulhat, ahol a panasz jellegének és behatárolásának elbírálása, az intézkedés megtételének szükségessége és módja - meghatározásra kerül. Az elbírálás során figyelembe kell venni a felhasználói berendezésekre vonatkozó és azok üzemeltetésére, fenntartására vonatkozó - a távhőszolgáltatót nem érintő - hatáskört. A távhőszolgáltató a felhasználó panaszát - annak indokoltságának figyelembevételével - azonnal, legkésőbb 10 napon belül kivizsgálja és ennek eredményéről a felhasználót, illetőleg a felhasználó által megnevezett érdekképviselőt szervezetet írásban tájékoztatja. A panasz kivizsgálásának eredményeképpen elutasítás esetében - az elutasítás okát részletesen meg kell indokolni, és írásban tájékoztatni kell a panaszost, hogy panaszával mely fogyasztóvédelmi hatóságot vagy békéltető testületet keresheti meg.

II. A felhasználó ha nem elégedett panaszának kivizsgálásával, a továbbiakban az alábbi szervekhez fordulhat:

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Hajdúszoboszlói Járási Hivatal

Levelezési cím: 4200 Hajdúszoboszló, Hősök tere 1.
Ügyfélszolgálat címe: 4200 Hajdúszoboszló, Hősök tere 1.
Telefonszám: 06-52-550-644,
E-mail: hajduszoboszlo.jh@hajdu.gov.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszám: 06-52-500-710
Fax szám: 06-52-500-720
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu