

## **Fogyasztóvédelem, panaszkezelés:**

A felhasználók, vagy díjfizetők részéről a panaszbejelentések megtétele történhet személyesen írásban vagy szóban, telefonon vagy elektronikus úton.

- Kifogás a számla ellen:

A fogyasztó vagy díjfizető az elkészült számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs. A szolgáltató köteles a panaszt kivizsgálni, és annak eredményéről a fogyasztót 15 napon belül tájékoztatni. Ha a fogyasztót jogos számlareklamáció miatt díjvisszatérítés illet meg a szolgáltató korrekciós számla alapján legkésőbb a következő havi számlázás során köteles azt jóváírni vagy visszafizetni.

Amennyiben téves hődíj elszámolás miatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg a fogyasztó a korrekciós számlán feltüntetett határidőig köteles a díjat megfizetni.

- Elszámolás hibás mérés esetén:

Amikor az elszámoló mérő, vagy annak valamely része hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Ha a hiba mértéke és időtartama meghatározható, a mért (rögzített) adatokat a meghibásodás előtti időszak fogyasztása alapján kell meghatározni.

Ha a helyesbítés mértéke nem határozható meg, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni.

- Minőségi reklamáció:

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségektől) eltér, a fogyasztó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltató felé.

A reklamációra adott válaszban közölni kell, hogy mi okozta, okozhatja a panaszt, és mennyi időn belül oldható, javítható meg.

Ha a reklamáció kivizsgálásakor a távhőszolgáltató mulasztása, hibája állapítható meg haladéktalanul intézkedni kell annak kijavításáról

A fogyasztó a panaszával a távhőszolgáltatóhoz, annak tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez fordulhat.

A Püspökladányi Városüzemeltető és Gyógyfürdő Kft. a díjfizetői, felhasználói kapcsolattartás elősegítése érdekében ügyfélszolgálati irodát működtet.

Elérhetősége: 4150. Püspökladány, Kossuth u. 26. 1. emelet

Telefonszám: 54/451-066

Fax: 54/450-539

Nyitva tartás: Hétfő – Csütörtök: 7<sup>30</sup> - 16<sup>00</sup>

Péntek: 7<sup>30</sup> - 13<sup>00</sup>

Ebédidő: 12<sup>00</sup> - 12<sup>30</sup>

*Egyéb fogyasztóvédelmi szervek:*

Püspökladány Önkormányzatának Jegyzője

4150. Püspökladány, Bocskai u. 2.

HBm-i Kormányhivatal Püspökladányi Járási Hivatala

4150. Püspökladány, Kossuth u. 6.

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési,  
Műszaki engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi  
Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 4025 Debrecen  
Széchenyi u. 46. 06-52/533-924,

Magyar Energetikai és Közmű szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztálya  
1081. Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

Társadalmi érdekképviselők:

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége  
1091. Budapest, Úllói u. 25.  
06/1/201-2011, E-mail: [mesz@mtesz.hu](mailto:mesz@mtesz.hu)

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület  
1012. Budapest, Logodi u. 22.  
06/1/413-2126, E-mail: [ofe@ofe.hu](mailto:ofe@ofe.hu)

Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége  
1116. Budapest, Barázda u. 20.  
06/1/700-5700, E-mail: [mataszsz@mataszsz.hu](mailto:mataszsz@mataszsz.hu)

Lakásszövetkezetek Hajdú-Bihar megyei Szövetsége  
4027. Debrecen, Ibolya u. 15.  
06/52/419-904, E-mail: [naplak.debrecen@gmail.com](mailto:naplak.debrecen@gmail.com)