



Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT

Levelezési cím: 6640 Csongrád, Erzsébet u. 25. / 6640 Csongrád, Pf. 93.

E-mail: csongradikozmu@csongrad.hu

Telefon: 63/570-092

Ügyfélfogadás: 6640 Csongrád, Muskátli utca 1.

Bökényi „Papucsos” Közösségi Ház

Távhőszolgáltatási panaszkezelési tájékoztató Fogyasztóvédelmi szervek elérhetősége

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.

Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egység

A fogyasztó panaszával a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, a tulajdonosához, vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhat. A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezet köteles elvégezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére vagy a közüzemi szerződés kötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik. Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé. Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet. Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a fogyasztó panaszát nem orvosolja, a fogyasztó sérelmének orvoslását kérheti a távhőszolgáltató tulajdonosától, vagy a területileg illetékes fogyasztói érdekvédelmi szervtől.

Ügyintézési határidő

A panaszbejelentések, illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálására és a lehetőség szerinti orvoslására, továbbá az írásban történő válaszadásra rendelkezésre álló határidő 15 nap. Minden, a Csongrádi Közmű Szolgáltató Kft.-hez beérkezett panaszt, illetve bejelentést nyilvántartásba kell venni. A panasz elutasítását minden esetben meg kell indokolni. Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekeket képviselő társadalmi szervezetekkel és a fogyasztóvédelmi szervekkel.

Panaszfórumokhoz küldött beadványok intézése

Az önkormányzathoz, más hatóságokhoz vagy fogyasztóvédelmi szervekhez, fogyasztói érdekképviselőkhöz érkező panaszok kivizsgálása során társaságunk minden olyan adatot, tény, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez szükséges, illetve mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 30 napon belül elintézésre kerüljön. A panaszügyek elintézésének módjáról, helyéről a bevonható szervek nevéről, címéről, telefonszámáról az ügyfélszolgálati irodákban jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni.

Jogorvoslati fórumok:

- Csongrád Város Polgármesteri Hivatal Jegyzője 6640 Csongrád, Kossuth tér 7.

- Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT

Levelezési cím: 6640 Csongrád, Erzsébet u. 25. / 6640 Csongrád, Pf. 93.

E-mail: csongradikozmu@csongrad.hu

Telefon: 63/570-092

Ügyfélfogadás: 6640 Csongrád, Muskátli utca 1.

Bökényi „Papucsos” Községi Ház

I. A felhasználó, a díjfizető, a távhőszolgáltatással érintett más személy panaszával elsősorban az ügyfélszolgáltatói tevékenységet ellátó helyéhez 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 15 napon belül kivizsgálja és ennek eredményéről a felhasználót, illetőleg a felhasználó által megnevezett érdekképviselőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a panasz elutasításra kerül, az elutasítás okát részletesen meg kell indokolni, és írásban tájékoztatni kell a panaszost, hogy panaszával mely fogyasztóvédelmi hatóságot vagy békéltető testületet keresheti meg.

A panaszok távhőszolgáltatóhoz való eljuttatásának módjai:

- személyes bejelentés az ügyfélfogadási irodában szóban vagy írásban,
- telefonos ügyfélszolgálaton tett bejelentés,
- postai úton megküldött levélben, valamint
- a szolgáltató honlapján feltüntetett e-mail címre elküldött elektronikus levélben.

Az ügyfélfogadás rendje az alábbi:

ÜGYFÉLFOGADÁS ÉS PÉNZTÁRI ÓRÁK

Hétfő: **07:30-15:30**-ig

Kedd: **07:30-15:30**-ig

Szerda: **07:30-15:30**-ig

Csütörtök: **07:30-19:30**-ig

Péntek: **Ügyfélfogadás szünetel!**

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Telefonos ügyfélszolgálatunk a **+36-63/570 - 092** telefonszámon érhető el az alábbi időpontokban:

Hétfő: **07:30-15:30**-ig

Kedd: **07:30-15:30**-ig

Szerda: **07:30-15:30**-ig

Csütörtök: **07:30-19:30**-ig

Péntek: **Ügyfélszolgálat szünetel!**

Az ügyfélfogadás helyszíne az alábbi:

6640 Csongrád, Muskátli utca 1. Bökényi „Papucsos” Községi Ház

Levelezési cím:

Csongrádi Közmű Szolgáltató Kft.

6640 Csongrád, Erzsébet utca 25. vagy 6640 Csongrád, Pf. 93.

Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT

Levelezési cím: 6640 Csongrád, Erzsébet u. 25. / 6640 Csongrád, Pf. 93.

E-mail: csongradikozmu@csongrad.hu

Telefon: 63/570-092

Ügyfélfogadás: 6640 Csongrád, Muskátli utca 1.

Bökényi „Papucsos” Községi Ház

Elektronikus elérhetőségek:

E-mail cím: csongradikozmu@csongrad.hu

Honlap: www.csongradikozmu.hu

II. A felhasználó panaszával Csongrád Városi Önkormányzat Jegyzőjéhez is fordulhat, a távhőszolgáltatónál tett panaszos ügyek kivizsgálásának vagy megszüntetésének eredménytelensége, illetve annak jellege miatt. Ez esetben a jegyzői hatáskörben - a panasz, bejelentés eredményes kivizsgálása érdekében - ellenőrzést gyakorol:

a./ távhőtermelőt, illetve távhőszolgáltatót érintően

- a biztonságos, hatékony távhőtermelési és távhőszolgáltatási engedélyekben, idevonatkozó rendeletekben és üzletszabályzatban előírt feltételek meglétével és azok teljesülésével kapcsolatos kérdésekben,
- ellenőrzési feladatok ellátásához jogosult a szükséges dokumentumokat és információkat a távhőszolgáltatótól megkérni, kérelem esetén azokat a fogyasztóvédelmi felügyelőségek vagy a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezetek rendelkezésére bocsátani,
- a távhőszolgáltató által alkalmazott díjszerkezet, költség összetevők indokolt alkalmazását.

b./ felhasználási helyet érintően

- a mérés szerinti elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő, költségmegosztó, használati melegvízmérő - ellenőrzés, leolvasás, szerződésszegés, felhasználói berendezés ellenőrzés, szabálytalan vételezés miatti - a beépítés helyére történő bejutását elrendelheti, amennyiben azt a felhasználó nem teszi lehetővé,
- a távhő vételezésére vonatkozó szerződésszegés, szabálytalan vételezés esetén elrendelheti a távhőszolgáltatás felfüggesztését.

Az Önkormányzat Jegyzője az általa hozott határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében - fellebbezésre való tekintet nélkül - végrehajthatóvá nyilváníthatja. Az ügyintézés határideje: 60 nap.

III. Feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetősége

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatal Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály, mint vármegyeszékhely szerinti járási hivatal

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Postacím: 6701 Szeged, Pf. 1096.

Telefon: +36 62 680 530

Telefax: + 36 62 680 531

E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu

Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT

Levelezési cím: 6640 Csongrád, Erzsébet u. 25. / 6640 Csongrád, Pf. 93.

E-mail: csongradikozmu@csongrad.hu

Telefon: 63/570-092

Ügyfélfogadás: 6640 Csongrád, Muskátli utca 1.

Bökényi „Papucsos” Községi Ház

Innovációs és Technológiai Minisztérium Infokommunikációért és Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkárság

Cím: 1054 Budapest, Akadémia u. 3.

Telefon: +36/1/795-1200

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 88.

Telefon: +36/1/459-7777

Telefax: +36/1/459-7766

E-mail: mekh@mekh.hu

Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálat

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 88.

Telefon: +36/1/459-7740

Faxszám: +36/1/459-7739

Zöldszám: +36/80-205-386

E-mail: fogyasztovedelem@mek.hu

Csongrádi Járási Hivatal Kormányablak

Cím: 6640 Csongrád, Justh Gyula u. 2/b.

Telefon: 63/814713

Telefax: 63/814-715

Csongrád Városi Önkormányzat

Cím: 6640 Csongrád, Kossuth tér 7.

Dr. Juhász László jegyző

Telefon: 63/570-900

E-mail: jegyzo@csongrad.hu

Szegedi Járásbíróság

Postacím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25.

Telefon: +36/1/210-7116

E-mail: mesz.iroda@freemail.hu

Csongrádi Közmű Szolgáltató KFT

Levelezési cím: 6640 Csongrád, Erzsébet u. 25. / 6640 Csongrád, Pf. 93.

E-mail: csongradikozmu@csongrad.hu

Telefon: 63/570-092

Ügyfélfogadás: 6640 Csongrád, Muskátli utca 1.

Bökényi „Papucsos” Községi Ház

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: +36/1/201-4102

E-mail: ofe@ofe.hu

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: +36/30/400-4477, +36/30/515-3210

E-mail: feosz@feosz.hu

Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete

E-mail: info@fogyasztovedok.hu

Lakásbérlők és Lakók Egyesülete

Cím: 1138 Budapest, Dagály u. 11/a.

E-mail: info@labe.hu, filotas@labe.hu

Csongrád-Csanád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Név: Jerney Zoltán

6721 Szeged, Párizsi körút 8-12.

Telefon: + 36 62 554 250/118 mellék

Telefax: + 36 62 426 149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat

Cím: 6721 Szeged, Rákóczi tér 1.

Telefon: +36/62/680-530

E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu