

Panaszkezelés

Amennyiben szolgáltatásunkkal vagy számlázásunkkal kapcsolatosan kérdése merülne fel, a szolgáltatónál (9796 Pornóapáti, Körmendi utca 27. állunk rendelkezésére.

A felhasználók, díjfizetők, továbbá a távhőszolgáltatással érintett más személyek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, a távhőszolgáltatóhoz fordulhatnak. A panaszokat különböző módon juttathatják el az ügyfelek a távhőszolgáltatóhoz:

A beérkezett panaszt a távhőszolgáltató nyilvántartásba veszi és haladéktalanul, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül köteles kivizsgálni, továbbá érdemi választát megküldeni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a távhőszolgáltató a felhasználót, díjfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

A távhőszolgáltatóhoz beérkezett panaszok kezelésére a Fgytv. rendelkezései az irányadók. Amennyiben a felhasználó, díjfizető a panaszára adott távhőszolgáltatói válasszal nem ért egyet, úgy a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jogorvoslattal élhet.

A felhasználó jogosult a panaszával a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez vagy Szombathelyi Járási Hivatalhoz fordulni.

Pornóapáti lakóhely esetén elérhetőségeik az alábbiak:

- Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (Szombathely, Honvéd tér 2.; Telefonszám: +36 (94) / 312-356 Fax: +36 (94) / 316-936, pergel.bea@vmkik.hu) vagy a

- Szombathelyi Járási Hivatal (Székhely: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8., Postacím: 9701 Szombathely PF. 29., Telefonszám: +36 (94) / 505-220, hivatal.szombathely@vas.gov.hu).

Az összes békéltető testület elérhetőségét a www.bekeltetes.hu honlapon tekintheti meg.

A felhasználói társadalmi érdekképviseletek elérhetősége:

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Vas megyei Szervezete

Cím: 9700 Szombathely, Ady tér 5. 2/206.

Telefon: 06-94/342-035, 06-30/578-7023

Email: ofe.vas@chello.hu

www.ofe-vasmegye.szaknévsor.eu/