# Fogyasztóvédelmi adatok

**Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti adat- és információ közzététel:**

**a./ <u>A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás neve:</u>**

Halasi Városgazda Beruházó, Szolgáltató és Vagyonkezelő Zrt.
(rövidített név: Halasi Városgazda Zrt.)

**b./ <u>A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás székhelyének elérhetősége:</u>**

Székhely: 6400 Kiskunhalas, Bem u.1.fszt.15.

Telefon: +36-77-421-833

Telefax: +36-77-421-629

E-mail: hvzrt@hvzrt.hu

Honlap: www.hvzrt.hu

**c./ <u>A közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezése:</u>**

Kiskunhalas

## d./ Alkalmazott díjak:

| Lakossági alapdíjak | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 2012.01.01-től | 2013.01.01-től | 2013.11.01-től | 2014.10.01-től |
| Fűtés alapdíj éves | 290,09 Ft/év/lm3 | 261,081 Ft/év/lm3 | 231,96 Ft/év/lm3 | 224,28 Ft/év/lm3 |
| Fűtés alapdíj havi | 24,17 Ft/hó/lm3 | 21,75 Ft/hó/lm3 | 19,33 Ft/hó/lm3 | 18,69 Ft/hó/lm3 |
| Fűtés hődíj | 4.473,83 Ft/GJ | 4.026,45 Ft/GJ | 3.579,06 Ft/GJ | 3.460,95 Ft/GJ |
| HMV alapdíj éves | 70,33 Ft/év/lm3 | 63,297 Ft/év/lm3 | 56,16 Ft/év/lm3 | 54,24 Ft/év/lm3 |
| HMV alapdíj havi | 5,86 Ft/hó/lm3 | 5,274 Ft/hó/lm3 | 4,68 Ft/hó/lm3 | 4,52 Ft/hó/lm3 |
| HMV felmelegítési díj | 874,05 Ft/m3 | 786,65 Ft/m3 | 699,24 Ft/m3 | 676,16 Ft/m3 |

| Külön kezelt intézmények és egyéb felhasználók díjai | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 2012.01.01-től | 2013.01.01-től | 2013.11.01-től | 2014.10.01-től |
| Fűtés alapdíj | 290,09 Ft/év/lm3 | 290,09 Ft/év/lm3 | 290,09 Ft/év/lm3 | 290,09 Ft/év/lm3 |
| Fűtés alapdíj | 24,17 Ft/hó/lm3 | 24,17 Ft/hó/lm3 | 24,17 Ft/hó/lm3 | 24,17 Ft/hó/lm3 |
| Fűtés hődíj | 4.473,83 Ft/GJ | 4.473,83 Ft/GJ | 4.473,83 Ft/GJ | 4.473,83 Ft/GJ |
| HMV alapdíj | 70,33 Ft/év/lm3 | 70,33 Ft/év/lm3 | 70,33 Ft/év/lm3 | 70,33 Ft/év/lm3 |
| HMV alapdíj | 5,86 Ft/hó/lm3 | 5,86 Ft/hó/lm3 | 5,86 Ft/hó/lm3 | 5,86 Ft/hó/lm3 |
| HMV felmelegítési díj | 874,05 Ft/m3 | 874,05 Ft/m3 | 874,05 Ft/m3 | 874,05 Ft/m3 |

## e./ Jogszabályok:

2005. évi XVIII. Törvény a távhőszolgáltatásról

2/2013. (IV.29) Kiskunhalas Város Önkormányzati rendelet a távhőszolgáltatásról

157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005.évi XVIII. Törvény végrehajtásáról

289/2007. (X.31.) Kormányrendelet a lakossági vezetékes gázfogyasztás és távhőfelhasználás szociális támogatásáról

2013. évi LIV. Törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról

2013. évi CLXXXVIII. Törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről

**f./** **Reklamációk, panaszügyek kezelése:**

1997/155. Törvény a fogyasztóvédelemről 17/A. § - 17/C. § alapján:

A fogyasztó a panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

Szóbeli panasz kivizsgálását azonnal meg kell kezdeni. Ha az ügyfél a panaszkezeléssel nem ért egyet, vagy nem lehetséges az azonnali kivizsgálás, jegyzőkönyvet kell felvenni.

Írásbeli panasz esetén a beérkezést követő 15 napon belül köteles a vállalkozás a panasszal kapcsolatos álláspontját írásba foglalni és az ügyfél részére megküldeni.

Az ügyfélpanasz kezelése a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezései alapján történik. Szolgáltató elérhetőségeit köteles az általa kibocsátott számlákon feltüntetni.

A Szolgáltató köteles Felhasználót tájékoztatni a székhelyéről, a panasz ügyintézés helyéről, valamint a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatának levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, internetes címéről, valamint telefonos elérhetőségről (számla, hírlevél, honlap, ügyfélszolgálat).

Az ügyfél bejelentéssel kapcsolatos tájékoztatás a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán is hozzáférhető (www.hvzrt.hu).

**A panasz fogalma:**

-Panasz: természetes vagy jogi személy és egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a szolgáltató üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

-Jogos panasz: ha a Szolgáltató nem tett eleget a hatályos jogszabályokban előírtaknak, illetve szerződésben vállalt kötelezettségeinek.

-Megalapozatlan panasz: ha a Szolgáltató maradéktalanul teljesítette, amit a szerződésben vállalt, és a hatályos jogszabályok szerint járt el.

A bejelentés szóban (személyesen vagy elektronikusan hírközlési szolgáltatás igénybevételével), valamint írásban (postán, faxon és elektronikus levelezőrendszeren keresztül) történhet.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.

Ha a Felhasználó/Díjfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy másolati példányát köteles a Felhasználónak a helyszínen átadni, vagy 15 napon belül az érdemi válasszal együtt részére megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

**A panaszról felvett jegyzőkönyv**

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a következő adatokat:

-a Felhasználó/Díjfizető nevét és lakcímét,

-a Felhasználási hely címét,

-a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,

-a panasz részletes leírását, a Felhasználó/Díjfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,

-a Szolgáltató nyilatkozatát a Felhasználó/Díjfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról,

-a jegyzőkönyvet felvevő személy nevét, aláírását és személyes jelenléte esetén a bejelentő aláírását,

-a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,

-a szóbeli panasz egyedi azonosítószámát.

A Szolgáltatóhoz beérkezett panaszt, valamint a jegyzőkönyvet az Iratkezelési és Irattárazási Szabályzatban foglaltak szerint nyilvántartásba kell venni.

A lakossági Felhasználó/Díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálását és orvoslását elsősorban a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájától, vagy fogyasztóvédelmi referensétől kérheti.

Amennyiben a Felhasználó/Díjfizető a Szolgáltató intézkedését nem találja megfelelőnek, a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, jogosult panaszával:

-a Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatalhoz,

-a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,

-Kiskunhalas Város Jegyzőjéhez,

-a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez,

-egyéb felhasználói érdekképviseletekhez fordulni.

A panaszügyek elintézésének módjáról, helyéről a bevonható szervek nevéről, címéről, telefonszámáról az ügyfélszolgálati irodákban jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a felhasználónak.

**Elszámoló mérővel kapcsolatos reklamáció**

Az elszámolási alapul szolgáló mérők Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatali előírások szerinti hiteles állapotban tartásáról a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámoló mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb időn belül (5 napon belül) felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

A Szolgáltató a mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a Felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a Felhasználó és Szolgáltató közös érdeke, ezért Szolgáltató, amennyiben módjában áll akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a mérőcserét illetően nem sikerül felvenni a kapcsolatot a Felhasználó képviselőjével.

A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérőeszközök adatait a Szolgáltató bekötési lapon rögzíti, amelyet a Felhasználó és a Szolgáltató képviselője aláírásával igazol.

A Szolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés

technológiai helyének megfelelőségét a Felhasználó írásos kérésére Szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatja.

Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre nem használható, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége Szolgáltatót terheli.

Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő hiteles elszámolásra alkalmas, azaz helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket Szolgáltató a Felhasználóra áthárítja.

**A szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamáció**

Szolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Az egyéb Felhasználó és Szolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott mértékű szolgáltatására.

Panasz esetén a hiba elhárítása díjmentes, ha az a Szolgáltatónak felróható okra vezethető vissza. Ha a rendellenesség nem vezethető vissza a Szolgáltató tevékenységére, a bejelentés kivizsgálásának és elhárításnak költségeit, valamint a hiba által okozott kárt a felhasználónak kell megtéríteni. A felhasználói berendezések hibáinak javítása megrendelés és díjfizetés ellenében történik.

**g./ <u>Fogyasztóvédelmi szervek:</u>**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (8) bekezdésben foglalt elvárásnak megfelelően tájékoztatom, hogy amennyiben a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, választása szerint a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség eljárását kezdeményezheti:

**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Osztályvezető: dr. Lakó Anita

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19. (2015.08.05-től)

Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.

Telefonszám: +36 76 795 710, Telefax: +36 76 481 416

E-mail: fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu

Megyei Békéltető Testülethez fordulhat:

**Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület** - Dr. Gál Gyula

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: +36 76 501 525, +36 76 501 500

bkmkik@mail.datanet.hu

**Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Postacím: 1391 Budapest 62., Pf. 211

Telefon: +36 1 472 8900

Ügyfélszolgálat tel.: +36 1 472 8851

Fax: +36 1 472 8905

Internet: http://www.gvh.hu/

E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

**Magyar Kereskedelmi és Iparkamara**

Cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.
Tel: +36 1 474 5100

Fax: +36 1 474 5105

Internet: http://www.mkik.hu/

E-mail: mkik@mkik.hu

**Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Kiskunhalasi képviselet**
Wéhli Márk Képviseletvezető

E-mail: wehli.mark@bkmkik.hu

Telefon: +36 77 528 896 ; +36 70 938 4766

Postacím: 6400 Kiskunhalas, Szilády Áron u. 31.

Telefon: +36 77 528 896

E-mail: bkmkikhalas@t-online.hu

Internet: http://bkmkik.hu

**Alapvető Jogok Biztosa**

Cím: 1051 Budapest, Nádor u. 22.

Postacím: 1387 Budapest, Pf. 40

Tel.: +36 1 475 7129

Fax: +36 1 269 1615

Internet: http://www.ajbh.hu/

E-mail: panasz@ajbh.hu

**Felhasználói érdekképviseletek:**

**Lakásszövetkezetek és Társasházak Érdekvédelmi Szakmai Szövetsége (LÉTÉSZ)**

Cím:1046 Budapest, Zichy G. u. 4.

Postacím: Tel.: +36 1 220 6515,

Fax: +36 1 220 6513

Internet: http://www.letesz.hu/

E-mail: letesz@letesz.hu

**Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége (LOSZ)**

Cím: 1146 Budapest, Hermina út 57.

Telefon: +36 1 331 1313,

Fax: +36 1 331 1396

Internet: http://www.losz.hu/

E-mail: losz@losz.hu

**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)**

Cím:1012 Budapest, Logodi utca 22-24.

Telefon: +36 1 201 4102

Web: http://www.ofe.hu/

E-mail: ofe@ofe.hu

**Magyar Energiafogyasztók Szövetsége**

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25.

Tel/fax: +36 1 210 7116

E-mail: mesz.iroda@freemail.hu

A felsorolt felhasználói érdekképviseleteken kívül mindazok a társadalmi szervezetek, amelyek megfelelnek fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2.§ e) pontja szerinti feltételeknek.

**h./ Ügyfélszolgálat helye:**

6400 Kiskunhalas, Bem u.1.fszt.15.

E-mail: vagyon@hvzrt.hu

Telefonszám: +36-77-421-833, Telefax : +36-77-421-629,

Ügyfélfogadási időpontok:

| | | |
|---|---|---|
| Hétfő-Kedd | : | 8-12 13-15 |
| Szerda | : | 7-19 |
| Csütörtök: | | Nincs ügyfélfogadás |
| Péntek: | | 8-11 |

Ügyek: tulajdonos változás bejelentése, számlaadatok ellenőrzése, számlareklamáció, egyéb információk

**i. <u>Üzletszabályzat:</u>**

egyéb általános szerződési feltétel