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

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. / <u>Reklamációk, panaszügyek kezelése:</u>

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

A fogyasztó a panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

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

<u>Írásbeli</u> 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 Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához,
-Kiskunhalas Város Jegyzőjéhez,
-a Bács-Kiskun Vármegyei 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 *Hatóság* eljárását kezdeményezheti:

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Osztályvezető: Récsányi Ilona

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

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

fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Lakó vagy tartózkodási helye szerinti Vármegyei Békéltető Testülethez fordulhat:

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Levelezési cím: Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
6001 Kecskemét Pf. 228.

Tel.: (+36) 76 501 525, 501 532, Fax: (+36) 76 501 538, Mobil: (+36) 70 938 4765

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

A Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Vármegyei Békéltető testület:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,

telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422 e-mail: info@baranyabekeltetes.hu
web: www.baranyabekeltetes.hu

Békés Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu Telefon: 06-66-324-976 Fax: 06-66-324-976

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 46/501-090 (új ügyek) 46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap cím : bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36-62/554-250/118

Ügyfélfogadás: H-P: 9.00-11.00 között E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: https://www.bekeltetesfejer.hu/

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

email: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

https://bekeltetesgyor.hu/

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

Levélcím: 3300 Eger, Postafiók 440.

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8.

e-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

telefon: 20/373-2570

Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010 Fax: 06-34-316-259 Email: bekeltetes@kemkik.hu

https://kem-bekeltetes.hu/

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.

Telefon: 06-32-520-860

E-mail: nkik@nkik.hu

Web: www.nkik.hu , www.bekeltetes-nograd.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu Telefon: 06-1-792-7881

http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php vagy www.pestmegyeibekelteto.hu

Somogy Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000, 06-82-501-026 e-mail cím: skik@skik.hu www.skik.hu

SzabolcsSzatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-420-180 Fax: 06-42-420-180

e-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: 06-74-411-661 Mobil: 06-30-664-2130
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu monus.greta@tmkik.hu

Vas Vármegyei Békéltető Testület

Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

telefon: 06-94-312-356, 06-94-506-645

e-mail: bea@vmkik.hu

Békéltető Testület elnöke telefon: 30/9566-708

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: ügyfélfogadási időben: 06-88-814-121, a kamara titkársága: 06 88 814-111

Fax: 06-88-412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

http://www.bekelteteszala.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,

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. Üzletszabályzat:

egyéb általános szerződési feltétel