

## ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓ A BEJELENTÉSEKRŐL

### Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan, és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

### **Az ügyfél bejelentések módja:**

Társaságunk a bejelentést elfogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (postán, telefaxon és elektronikus levelezőrendszeren). Írásos bejelentés esetén kérjük, szíveskedjék a mellékelt bejelentő nyomtatványt használni, amely tartalmazza az elérhetőségeket is, ahová panaszával fordulhat. Természetesen ettől eltérő formában is elküldheti írásos bejelentését, a megadott címekre.

Amennyiben Ön a bejelentésére kapott szóbeli választ nem fogadja el, vagy kifejezetten kéri annak írásos rögzítését, úgy a mellékelt formanyomtatvány rendelkezésre áll az ügyfélbejelentés megtételére, illetve felvételére. A formanyomtatvány kitöltését és aláírását követően az eredeti példány a Szolgáltatót (PÉTÁV Kft.), a másolat pedig a bejelentést benyújtót illeti meg. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéshez kapcsolódó dokumentumok másolatát. Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (3). pontja szerint köteles jegyzőkönyvet felvenni, ha Ön nem fogadja el a Társaság képviseletében eljáró munkatárs válaszát. A jegyzőkönyv másolati példányát, a bejelentésre adott válaszukkal, együtt 15 napon belül postázzuk.

Ha az Ügyfélszolgálattól kapott válasszal, intézkedéssel nem ért egyet, azt nem fogadja el, panaszának felülvizsgálatát kérheti a fogyasztóvédelmi referenstől. Ha ezzel a lehetőséggel nem kíván élni, vagy a felülvizsgálat eredményét sem tartja kielégítőnek, Önnek lehetősége van arra, hogy a bírósági eljárást megelőzően békéltető testülethez forduljon, amely egyszerű, olcsó és közvetlen eljárása keretében megkísérli, hogy egyezséget hozzon létre Ön és a PÉTÁV Kft. között, illetve ennek hiányában határozzon a vitában.

A békéltető testületek hatáskörét és eljárásának szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény tartalmazza.

### **A PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft. székhelye szerinti illetékes békéltető testület címe:**

Baranya Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7623 Pécs, Szabadság u. 7.

Pécs-Baranyai Békéltető Testület  
Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara  
7625 Pécs, Majorossy u. 36.

**Elérhetőségeink:**

- **Ügyfélszolgálati Iroda: Pécs, Magyar L. u. 4.**

**Tel:** 72/503-402

**Fax:** 72/503-441

**E-mail:** [ugyfelszolgalat@petav.hu](mailto:ugyfelszolgalat@petav.hu)

***Ügyfélszolgálati Iroda nyitvatartási ideje:***

Hétfő: 8<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup>

Kedd: 8<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup>

Szerda: 8<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup>

Csütörtök: 8<sup>00</sup> – 20<sup>00</sup>

Péntek: 8<sup>00</sup> – 12<sup>00</sup>

A pénztári nyitva tartás megegyezik az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási idejével.

- **Kihelyezett Ügyfélszolgálati Iroda Pécs, Búza tér 8/B.**

Kizárólag **személyes, és korlátozott ügyintézés** (fogyasztóváltozás, adatváltozás, számlainformáció, elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések, pénztári befizetés).

***Ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje:***

- hétfőn, kedden és szerdán 8<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup> óra (ebédidő: 12<sup>00</sup> – 12<sup>20</sup>),
- csütörtökön 8<sup>00</sup> – 20<sup>00</sup> óra (ebédidő: 12<sup>00</sup> – 12<sup>20</sup>),
- pénteken 8<sup>00</sup> – 12<sup>00</sup> óra.

***Pénztári nyitva tartás:***

- hétfőn, kedden és szerdán 8<sup>00</sup> – 12<sup>00</sup> és 12<sup>30</sup> – 15<sup>00</sup> óra,
- csütörtökön 8<sup>00</sup> – 12<sup>00</sup> és 12<sup>30</sup> – 15<sup>30</sup> óra,
- pénteken 8<sup>00</sup> - 12<sup>00</sup> óra.

- **Fogyasztóvédelmi referens**

**Schneider Krisztián**

**Tel:** 72/503-457

**E-mail:** [schneider.krisztian@petav.hu](mailto:schneider.krisztian@petav.hu)

**PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.**