

HÍRMONDÓ

A MIHŐ Miskolci Hőszolgáltató Kft. kiadványa 2023. 04.



PANASZKEZELÉS ÉS HIBABEJELENTÉS



PANASZKEZELÉS

Táv hőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével kérjük forduljon ügyfélszolgálatunkhoz. A megkeresés történhet személyesen, telefonon, írásban (postai vagy elektronikus úton)

Cím: 3530 Miskolc, Szemere u. 5.
Telefon: +36 46 501 740
E-mail: ugyfel@miho.hu

A beérkezett panaszt a távhőszolgáltató nyilván tartásba 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 fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezé-

sei 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, a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, valamint a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatalhoz fordulni. Ezek elérhetősége megtalálható honlapunkon: <https://miho.hu/ugyfelek/meglevo-ugyfelek/panaszkezeles-es-kozerdeku-bejelentes>.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a felhasználói jogvita rendezését a felek közötti egyezség létrehozásával. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a felhasználói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a felhasználó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a felhasználót megillető jogokkal és a felhasználót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető

testület eljárását kizárólag felhasználónak minősülő személy kezdeményezheti a békéltető testület hatáskörébe tartozó ügyekben akkor, ha már előzetesen megkísérelte a felhasználói jogvita rendezését a távhőszolgáltatóval, és erre vonatkozóan bizonyítékokkal rendelkezik.

FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

Amennyiben a távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szemben megsérti az üzletszabályzatában és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit, valamint nem tartja be az írásbeli tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó határidőt a Fogyasztóvédelmi hatóság vizsgálatot indíthat. Fontos, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során a felhasználónak igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt az érintett távhőszolgáltató felé megtette. A MIHŐ Kft. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/D. § -nak megfelelően fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL

Kiadja, módosítja, vagy visszavonja a távhőszolgáltató működési engedélyét, ellenőrzi a távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek betartását, valamint ellátja az ármegállapítással összefüggő, és a távhőszolgáltatásról szóló törvényben meghatározott feladatait.

SZÁMLAREKLAMÁCIÓ

A távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, jogtalan számlázás esetén pedig díjjóváírásról gondoskodni. Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a távhőszolgáltató köteles erről, illetve a panaszt érintő elszámolási, számlázási kérdésről részletes tájékoztatást adni az ügyfél részére.

Költségmegosztással történő elszámolás esetén a MIHŐ Kft. a díjakat a közös képviselő által jóváhagyott

MIHŐ MISKOLCI HŐSZOLGÁLTATÓ KFT.

adatok alapján érvényesíti az elszámoló számlában. A megállapított hőfelhasználási arányokon utólag csak számítási hiba esetén a lakóközösség képviselője módosíthat a távhőszolgáltatóhoz leadott írásos bejelentéssel. A díjmegosztási arányok utólagos módosításáról, annak okáról és hatásairól a közös képviselő tájékoztatja a lakóközösséget. A MIHŐ Kft. nem módosíthat a hőfelhasználási arányokon.

HIBABEJELENTÉS

Műszaki hibabejelentés esetén az éjjel-nappal hívható műszaki ügyeletünket keresse. A megkeresés történhet telefonon, írásban (elektronikus úton).

Telefon: +36 46 379 360 vagy +36 46 379 450
E-mail: muszakiugyelet@miho.hu

A pontos és gyors intézkedés érdekében fontos, hogy megfelelő információk álljanak a rendelkezésünkre, ezért a hibabejelentéskor szükségünk van a hibabejelentő nevére, címére, telefonszámára és a hiba leírására.

Tájékoztatjuk, hogy az épületen belüli fűtési és melegvíz-hálózat karbantartása a tulajdonosi közösség feladata, mivel az a közösség tulajdonát képezi. Az épületen belüli fűtési rendszer üzemeltetését, karbantartását a lakóközösség saját fűtészerezővel vagy külső vállalkozóval végezteti. A MIHŐ Kft. nem végez ilyen jellegű feladatot.



A MIHŐ Kft. a Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége által Öko-címkével elismert szolgáltató.

Környezetbarát energia a jövőnkért!

Ügyfélszolgálati iroda

- 📍 3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 5.
- ☎ 46/501-740 (csak ügyfélfogadási időben)
- ✉ ugyfel@miho.hu

hétfő, kedd, csütörtök: 8:00-tól 15:30-ig
szerda: 8:00-tól 20:00-ig
péntek: 8:00-tól 12:00-ig

Pénztári nyitvatartási rend:

hétfő, kedd, csütörtök: 8:00-tól 15:15-ig
szerda: 8:00-tól 19:45-ig
péntek: 8:00-tól 11:45-ig

Pénzbefizetés csak a pénztári nyitvatartási órákban lehetséges.

Műszaki ügyelet

- 📍 3534 Miskolc, Gagarin u. 52.
- ☎ 46/379-450, 379-360
- 📞 46/533-153

ELÉRHETŐSÉG

- 📍 3534 Miskolc, Gagarin u. 52.
- ☎ 46/533-120
- 📞 46/533-121