

Cothec Energetikai Kft. - Nagyatád
Fogyasztóvédelmi Tájékoztató
és

**a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi
érdekképviseltek elérhetősége (57/C.§
(4.) bek. c.) pontja)**

Panaszkezelés

A Cothec Kft. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók biztonságos távhő-szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését. Társaságunk célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal, ügyfélszolgálati tevékenységünkkel. A feladatellátás színvonalának legjobb fokmérője a fogyasztói elégedettség. Minden megkeresés, panasz esetén elsősorban a közös megegyezésre törekszünk.

A fogyasztó a szolgáltató részére bejelentést, panaszbejelentést tehet a következő formában és elérhetőségeken:

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak. Társaságunk egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jár el. A panaszokat legkésőbb a beérkezéstől számított 15 napon belül megválaszoljuk. Személyesen ügyintézés az ügyfélszolgálati irodánkban biztosított:

Személyes Panaszbejelentés az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Cothec Kft. Nagyatád Távhőszolgáltató-nál:

Cím: 7500 Nagyatád, Árpád u. 20.

Ügyfélszolgálati munkatárs: Horváth Tamás

Személyes ügyfélszolgálat: 7500 Nagyatád, Árpád u. 20.

Telefon: 06-82-504-007

Fax: 06-82-504-008

E-mail: nagyatad.tavho@cothec.hu

Nyitva tartás:

Kedd: 10-12 óra

Csütörtök: 10-18 óra

Telefonos ügyintézés:

Telefonos ügyintézés a fenti ügyfélszolgálati iroda, illetve az alábbi ügyfélszolgálati pont nyitvatartási ideje alatt biztosított.

3980 Sátoraljaújhely, Dózsa György u. 12.

Tel.: 06-47-521-382

Ügyfélfogadás:

Hétfő: 08.00-12.00

Kedd: 12.00-16.00

Szerda: 08.00-20.00

Csütörtök: 12.00-16.00

A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek, a Cothec kft. Adatvédelmi szabályzatának megfelelően, mely elérhető a www.cothec.hu honlapon.

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit írásban kívánja jelezni, a következő elérhetőségeinken várjuk bejelentését:

Cothec Kft, 7500 Nagyatád, Árpád u. 20.

Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: nagyatad.tavho@cothec.hu

Fax szám: 06-82-504-008

Cothec Kft, 9024 Győr, Hunyadi u. 14.

Elektronikus levélcíme: cothec@cothec.hu

Fax: 06 96 528 654

Cothec Kft, 3980 Sátoraljaújhely, Dózsa György u. 12.

Ügyfélszolgálati pont levélcíme: satoraljaujhely.tavho@cothec.hu

Fax: 06 47 521 383

Kérjük, ha panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szíveskedjék megadni.

A panasz-bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül (+ kézbesítési idő) igyekszünk megválaszolni. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B.§. (6) bekezdése alapján külön értesítjük.

Üzemzavarok hibaelhárítása

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodásokat, üzemzavarokat, egyéb rendellenességeket a Fogyasztók telefonon, levélben, vagy személyesen jelenthetik be:

- Telefonon folyamatosan: 06-82-504-007
- Levélben: 7500 Nagyatád, Árpád u. 20.
- Személyesen: 7500 Nagyatád, Árpád u. 20.

Amennyiben esetleg a fenti lehetőségek egyike sem jár az Ön számára kielégítő eredménnyel, akkor a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

Nagyatád Város Önkormányzat jegyzője:

Dr. Kovács Ildikó jegyző

Cím/ Levelezési cím: 7500 Nagyatád, Baross G. u. 9.

Telefon: 06 82/504-502 (112. sz. iroda)

Fax: 06 82/504-555

E-mail: jegyzo@nagyatad.hu

Fogyasztóvédelmi referens

dr. Igari Béla

Telefon: 06 70 773 57 90

E-mail: drigari.bela@ltender.hu

Fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseletek elérhetősége

NAGYATÁDI JÁRÁSI HIVATAL

Járás vezetője: dr. Trefeli Katalin
Cím: 7500 Nagyatád, Baross Gábor utca 5.
Telefonszám: +36 82 504 052
Fax: +36 82 504 047
E-mail: hivatal@nagyatad.gov.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefon: 06-82-501-000
Fax: 06-82-501-046

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Postacím: 1388 Budapest, Pf. 88
Központi telefonszám: +36 1 459 7777
Faxszám: +36 1 459 7766
Központi e-mail: mekh@mekh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, V., Alkotmány u. 5.
Levélcím: 1391, Budapest 62. Pf. 211.
Telefon (központ): +36 1 472-8900
Fax (központi): +36 1 472-8905
Honlap: <http://www.gvh.hu>

Alapvető Jogok Biztosa

Cím: 1051 Budapest V. ker. Nádor utca 22.
Levélcím: 1387 Budapest Pf. 40
telefon: (06-1-) 475-7100
fax: (06-1-) 269-1615
e-mail: panasz@ajbh.hu

Tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testület határozata társaságunkra nézve csak ajánlás.

Fogyasztóvédelmi törvény

[1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről](#)