

Általános információk: panaszkezelés, fogyasztóvédelmi szervek

Tájékoztatjuk a Tisztelt Közzolgáltató Igénybe Vevőket, hogy a Közzolgáltató, a honlapon jelölt kapcsolattartói pontjain személyesen, telefonon, emailben és postai levelezéssel közölt, a közzolgáltatási tevékenységgel összefüggő bármilyen panasz, kérés, észrevétel vonatkozásában a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) panaszkezelési szabályainak megfelelően az alábbiakra köteles:

A Közzolgáltató ügyfélszolgálatára minden esetben köteles a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva jegyzőkönyvbe foglalni, és az Fgytv. 17/A. és 17/B. § betartásával 15 napon belül – indokolt hosszabbítás esetén 30 napon belül - közölni a Fogyasztóval, kivéve, ha a Fogyasztó panaszát szóban közli és a Közzolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

2017. január 1. napját követően változás következett be a fogyasztóvédelem intézményi rendszerében, amely következményeként a fogyasztó már a lakóhelyéhez legközelebbi járási hivatalhoz is fordulhat fogyasztóvédelmi tárgyú ügyének intézése érdekében. A jogszabályi módosulás eredményeképpen a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm.rendelet) 1.§ (1) bekezdése rögzíti immár, hogy fogyasztóvédelmi hatóságként a Kormány - a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörbe tartozó ügyek kivételével - közigazgatási hatósági ügyekben: a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalát (a továbbiakban: járási hivatal), a fővárosi és megyei kormányhivatal megyeszékhely szerinti járási (fővárosi kerületi) hivatalát (a továbbiakban: megyeszékhely szerinti járási hivatal), a Pest Megyei Kormányhivatalt, valamint a fogyasztóvédelemért felelős minisztert (a továbbiakban: miniszter) jelöli ki. A Korm. rendelet 3.§ (4) bekezdés b) pontja rögzíti, hogy a fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§ és a 17/B.§, valamint ugyanezen szakasz n) pontja alapján a Kormány a Ht. 30.§-ában, 83.§-ában, 91.§ (5) és (5a) bekezdésében foglaltak tekintetében fogyasztóvédelmi hatóságként a megyeszékhely szerinti járási hivatalt jelöli ki. A Korm. rendelet 1.§ (2) bek. alapján a megyeszékhely szerinti járási hivatal illetékessége fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben a megye egész területére kiterjed. A Korm. rendelet 2.§ (1) bek. alapján, ha e rendelet eltérően nem rendelkezik a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a járási hivatalt jelöli ki. A Korm. rendelet 2.§ (2) bek. alapján, ha e rendelet alapján egy eljárásban a járási hivatal és a megyeszékhely szerinti járási hivatal hatásköre is megállapítható, a közigazgatási hatósági eljárást a megyeszékhely szerinti járási hivatal folytatja le. Az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a közzolgáltató hulladékgazdálkodási közzolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatói, szolgáltatásnyújtási kötelezettségre irányulttan előterjesztett ügyekben az eljárásra illetékes hatóság a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatala.