

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. Rendelet 3. mellékletének (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) 18.7.2.8; 18.7.2.5. szerinti információk

Az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló miniszteri rendelet alapján közzétett adatok elérhetősége:

https://tavho.veolia.hu/erdtavho_kft/epuletek-energetikai-jell-erd-tavho

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. Rendelet 3. mellékletének (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) 18.7.2.7 szerinti információk

Felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információk

Valamennyi beérkezett panaszt rögzítünk, dokumentálunk, és írásban megválaszolunk legyen az személyes, telefonos vagy írásban eljuttatott megkeresés. A panaszkezelési szabályzatunk, valamint a törvény által előírt 15 napos határidőn belül megválaszoljuk a panaszokat, lehetőség szerint a hiba egyidejű elhárításával. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, melyről minden esetben előzetesen tájékoztatjuk.

Panaszait az alábbi módon jelentheti be:

- írásban,
- telefonon,
- személyesen.

Kérjük, hogy amennyiben lehetősége van rá, panaszát írásban küldje el számunkra az

ugyfelszolgalat@veolia.com e-mail címre vagy a 2040 Budaörs, Szabadság út 301. levelezési címre.

Személyes panaszbejelentés esetén jegyzőkönyvet készítünk, melynek másolati példányát Ön megkapja, majd panaszára 15 napon belül írásban válaszolunk.

Panaszkezelés

A feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseltek elérhetőségei

Fogyasztóvédelmi referensünk:

Kovács Anita

anita.kovacs@veolia.com

Hatóságok, hivatalok

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89.

Telefonszám: +36 (1) 459 7777

Központi e-mail: mekh@mekh.hu

Pest Vármegyei Kormányhivatal, Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088. Budapest, József krt. 6.

Telefonszám: 36 (1) 459 4843

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Békéltető testületek

Társaságunk békéltető testületi eljárást nem kezdeményez, azonban a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a fogyasztó által kezdeményezett békéltető testületi eljárásban részt vesz. Panaszával a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulhat, melyet az alábbi listából választhat ki:

Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76/501-525

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Web: www.bacsbekeltetes.hu

Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: 06-72/507-154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Web: www.baranyabekeltetes.hu

Békés Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

ÉRD-TÁVHŐ Kft.

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-219705 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 523 023 • Fax: (+36) 23 806 095

www.veolia.hu

Telefon: 06-66/324-976

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46/501-090, 501-871

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Web: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1/488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62/554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Web: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Web: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

ÉRD-TÁVHŐ Kft.

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-219705 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 523 023 • Fax: (+36) 23 806 095

www.veolia.hu

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96/520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett 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

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által Működtetett Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. földszint

Telefon: 20/373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34/513-010

Email: bekeltetes@kemkik.hu

Web: www.kemkik.hu

Nógrád Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

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

Telefon: 06-32/520-860

E-mail: nkik@nkik.hu

Web: www.nkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

ÉRD-TÁVHŐ Kft.

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-219705 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 523 023 • Fax: (+36) 23 806 095

www.veolia.hu

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25 4/2

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1/792-7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Web: www.pestmegyeibekelteto.hu

Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82/501-000

E-mail: skik@skik.hu

Web: www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42/420-180

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74/411-661

E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefon: 06-94/312-356

E-mail: bea@vmkik.hu

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

ÉRD-TÁVHŐ Kft.

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-219705 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 523 023 • Fax: (+36) 23 806 095

www.veolia.hu

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

Telefon: 06-88/814-121, 08-88/814-111

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92/550-513

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Web: www.bekelteteszala.hu

Heves Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Levelezési cím: 3300 Eger, Postafiók 440

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. Rendelet 3. mellékletének (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) 18.7.2.6 szerinti információk

Az alkalmazott adók, illetékek és tarifák ismertetése

https://tavho.veolia.hu/erdtavho_kft/tavhoszolgáltatás-arak-erd-tavho

ÉRD-TÁVHŐ Kft.

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-219705 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 523 023 • Fax: (+36) 23 806 095

www.veolia.hu

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. Rendelet 3. mellékletének (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) 18.7.2.3 szerinti információk

Az érintett energiaügynökségek vagy hasonló szervek elérhetőségi adatai

Ipari Energiafogyasztók Fóruma

1137 Budapest, Jászai M. tér 6.

Tel: +36 (1) 359 6440

web: <http://www.ief.hu/hu/>

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

1138 Budapest, Dagály u.11.

Tel: +36 (1) 311 7030

web: <http://www.ofe.kozgyules.hu>

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Energiahatékonysági, Környezetvédelmi és Energia Információs Ügynökség Nonprofit Kft.

Telefonszám: +36 (1) 802 4390

E-mail: kehop@nfm.gov.hu

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

Telefonszám: +36 (1) 210 7116

E-mail: mesz.iroda@freemail.hu

ÉRD-TÁVHŐ Kft.

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-219705 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 523 023 • Fax: (+36) 23 806 095

www.veolia.hu