

Panaszbejelentés

Társaságunk célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal, ügyfélszolgálati tevékenységünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden nagy szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink megalapozott panasszal élhetnek.

Szóbeli panasz

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, forduljon a lakhelyéhez tartozó ügyfélszolgálati irodánkhoz:

HAJDÚBÖSZÖRMÉNYI ÜZEMIGAZGATÓSÁG

Hajdúböszörményi ügyfélszolgálat 4220 Hajdúböszörmény, Nagy István utca 38.

Telefonszám: 52/ 227- 288; 52/ 561- 487

Fax: 52/227-289

e-mail: info@hbvsz.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő, kedd, szerda, csütörtök: 8:00-15:30

Péntek: 8:00-13:00

Hibabejelentés vízhálózat: 20/ 943-98-81

Hibabejelentés szennyvízhálózat: 20/ 563-25-01

Hajdúhadházi ügyfélszolgálat 4242 Hajdúhadház, Vásártér 6. (Hajdúhadház, Téglás, Bocskai kert)

Telefonszám, fax: 52/ 384- 014 e-

mail: nagyne.ibolya@hbvsz.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő, szerda, csütörtök: 8:00-15:00

Kedd: 8:00-18:00

Péntek: nincs ügyfélfogadás

Hibabejelentés vízhálózat: 20/213-35-11

Hibabejelentés szennyvízhálózat: 20/213-04-49

BERETTYÓÚJFALUI ÜZEMIGAZGATÓSÁG

Berettyóújfalui Ügyfélszolgálat 4100 Berettyóújfalui, József Attila utca 35.

Telefonszám: 54/402-437 e-

mail: berettyoujfalu@hbvsz.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő-csütörtök : 7:00-16:00

Péntek: 7:00-14:00

Vízmű hibabejelentés: 54/400-047 vagy 30/9839-658

Szennyvíz hibabejelentés: 54/402-359 vagy 30/3705-255

HAJDÚSZOBOSZLÓI ÜZEMIGAZGATÓSÁG

Hajdúszoboszlói ügyfélszolgálat 4200 Hajdúszoboszló, Bethlen u. 2.

Telefonszám: 52/ 557-605

Fax: 52/557-606

e-mail: hajduszoboszlo@hbvsz.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő 7:30-12:00 13:00-20:00

Kedd,szerda, csütörtök: 7:30-12:00 12:30-16:00

Péntek: 7:30-12:00 12:30-13:30

Vízmű hibabejelentés: 52/365-234 vagy 30/3382-250

Szennyvíz hibabejelentés: 52/362-072 vagy 30/4882-494

Földesi ügyfélszolgálat 4177 Földes, Debreceni utca 26.

Telefonszám: 54/531- 035

e-mail: foldes@hbvsz.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő-péntek: 8:00-12:00 13:30-16:00

Vízhálózat: 54/531-035; ügyeleti szám: 06-70/9536673

Szennyvízhálózat: 54/531-036 ügyeleti szám: 06-70/9536672

TISZAVASVÁRI ÜZEMIGAZGATÓSÁG

Tiszavasvári ügyfélszolgálat 4440 Tiszavasvári, Ady Endre utca 8.

Telefonszám, fax: 42/ 275-425

e-mail: tiszavasvari@hbvsz.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő,kedd,csütörtök: 8:00-15:30

Szerda: 8:00-16:30

Péntek: 8:00-13:00

Vízmű hibabejelentés: 42/372-547

Szennyvíz hibabejelentés: 30/3036123

Polgári ügyfélszolgálat 4090 Polgár, Kiss Ernő utca 1.

Telefonszám: 52/391-837

e-mail: polgar@hbvsz.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő,kedd, szerda: 8:00-12:00

Csütörtök 8:00-16:00

Pénteken nincs ügyfélfogadás

Vízmű hibabejelentés:

06-52/391-837

06-20/610-1855

Szennyvíz hibabejelentés:

06-52/704-351

Hajdúdorogi ügyfélszolgálat 4087 Hajdúdorogi, Fehértói útfél

Telefonszám: 52/389-844; 06/20-561-9131

e-mail: hajdudorog@hbvsz.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő, kedd, csütörtök: 7:30-15:30

Péntek: 7:30-13:00

Szerdán nincs ügyfélfogadás

Vízmű hibabejelentés:

06/20-567-7320 (A nap 24 órájában)

52/389-844 (Ügyfélfogadási időben)

06/20-561-9131 (Ügyfélfogadási időben)

Szennyvíz hibabejelentés: A telefonszámok megegyeznek a Vízmű hibabejelentéshez tartozó telefonszámokkal.

Munkatársaink igyekeznek valamennyi kérdésére választ adni, amennyiben bármilyen hiányosságra fény derül, kollegáink tájékoztatni fogják a megoldási lehetőségekről is.

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit írásban kívánja jelezni, esetleg szóbeli panaszát nem az Ön teljes megaláztatására orvosoltuk, a következő elérhetőségeinken várjuk bejelentését:

Postán: a szóbeli panaszkezelésnél megadott ügyfélszolgálatok postai címén,
e-mail címünkre: a szóbeli panaszkezelésnél megadott ügyfélszolgálatok email címén.

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

A panaszt a beérkezéstől számított 15 napon belül (+ kézbesítési idő) igyekszünk megválaszolni. Előfordulhat, hogy a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, így az ügyintézési határidőt újabb 15 nappal meghosszabbíthatjuk. Az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról

írásban külön értesítéssel élünk.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk, ebben az esetben kérjük megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panasz elbírálása nem kielégítő a panaszos számára, úgy a Békéltető Testülettől kérhető a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése, valamint jogorvoslatért a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségekhez lehet fordulni.

Békéltető Testületek

Berettyóújfalu, Hajdúszoboszló, Hajdúböszörmény, Hajdúhadház, Téglás, Bocskai kert, Földes, Hajdúdorog, Polgár településeken lakó felhasználók:

Hajdú-Bihar Megyei 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

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkk.hu

Tiszavasvári, Szorgalmatos településen lakó felhasználók:

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezet Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

e-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

Tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testületek határozata társaságunkra nézve csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozunk, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadjuk el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatunkban a Békéltető Testület döntését magunkra nézve kötelezőként ismerjük el (alávetés).

Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek:

Berettyóújfalu, Hajdúszoboszló, Hajdúböszörmény, Hajdúhadház, Téglás, Bocskai kert, Földes, Hajdúdorog, Polgár településeken lakó felhasználók:

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 4024 Debrecen, Tímár utca 17-19.
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.

Telefonszám: +36 52 533 924,

Telefax: +36 52 327 753

E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Tiszavasvári, Szorgalmatos településen lakó felhasználók:

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +36 42 500 694,

Telefax: +36 42 504 398

E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu, ff@szszbmkh.hu

Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

4220. Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós utca 1. sz.