

Panasz

1. Fogyasztóvédelmi panasz:

Amennyiben fogyasztóként panasza van, első körben forduljon hozzánk bizalommal személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus levél útján az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Cím: 3300 Eger, Zalár u. 1-3. sz.

Telefonszám: +36 36 511-777

Elektronikus úton: <https://www.evatzrt.hu/evat-zrt/e-mail-kuldese>

A szóbeli ügyintés során törekszünk panaszát azonnal orvosolni. Amennyiben ez nem lehetséges, jegyzőkönyvet veszünk fel, és 15 napon belül érdemi írásbeli választ küldünk.

Ha nem ért egyet a vitarendezés kimenetelével, a probléma jellegétől függően az alábbi szervezetek útján történő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- **Fogyasztóvédelmi hatóság**

Ha fogyasztóként számlázással, elszámolással, méréssel kapcsolatos panasza merült fel, és megítélése szerint azt a szolgáltató nem kezelte megfelelően, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását kezdeményezheti. A hatósághoz fordulhat továbbá akkor is, amennyiben nem kap megfelelő tájékoztatást a szolgáltatás feltételeiről, árairól, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tapasztal vagy nem érvényesülnek a fogyasztói jogai. A fogyasztóvédelmi hatóság a természetes személy fogyasztók jogainak védelme érdekében jár el.

Panaszával a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti **járási hivatal fogyasztóvédelmi osztályához** fordulhat.

A hatóság elérhetősége:

Heves Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztálya

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos út 9.

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 216

Telefonszám: + 36 36 515- 469

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

- **Békéltető testületek**

Egyéni jogvitában a bírósági eljárás helyett a [békéltető testület](#) eljárását javasoljuk, amely ingyenesen segít a vita gyors rendezésében. A békéltető testületek nemcsak vitarendezéssel, hanem tanácsadással is foglalkoznak: fogyasztóvédelmi kérdésekben fogyasztók és vállalkozások is fordulhatnak hozzájuk. Az illetékességgel rendelkező testület:

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

- Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal

Amennyiben Ön az EVAT Zrt. távhőszolgáltatásával kapcsolatban problémát tapasztal, az alábbi esetekben fordulhat a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatalhoz (MEKH):

- ha a távhőszolgáltatás minőségével vagy megbízhatóságával kapcsolatban kifogása van,
- ha vitás helyzet alakul ki az elszámolás, díjfizetés vagy számlázás kapcsán,
- ha úgy véli, hogy az EVAT Zrt. nem a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően járt el,
- ha panaszát a szolgáltatónál már jelezte, de nem kapott választ, vagy a válasszal nem ért egyet.

A MEKH hatásköre kiterjed a távhőszolgáltatók felügyeletére, a fogyasztói panaszok kivizsgálására, valamint a közszolgáltatási szabályok betartására.

További információ és elérhetőségek: www.mekh.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89.

Telefonszám: (36) 1 459-7777

E-mail: ugyfelszolgalat@mekh.hu

2. Adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek:

Elsődlegesen kérjük, hogy panaszával forduljon bizalommal közvetlenül hozzánk, igyekszünk az esetlegesen előforduló jogsérelmeket orvosolni.

Elérhetőségeink:

Cím: 3300 Eger, Zalár J. u. 1-3.sz.

Elektronikus levélcím: evatzrt@evatzrt.hu

Telefonszám: +36 36 511-777

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (a továbbiakban: Hatóság) Ön bejelentésével vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogai gyakorlása vonatkozásában jogsérelem érte, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. A Hatóság elérhetősége:

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. sz.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Telefon: +36 (1) 391-1400; +36 (30) 683-5969; +36 (30) 549-6838

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Lehetősége van adatainak védelme érdekében közvetlenül bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím), illetve az adatkezelő székhelye szerint illetékes törvényszéknél nyújtja-e be keresetét.

3. Közérdekű adatok igénylésével összefüggő panasz:

Az igénylő a közérdekű adat megismerésére vonatkozó igény elutasítása vagy a teljesítésre nyitva álló, vagy az adatkezelő által a meghosszabbított határidő eredménytelen eltelte esetén, valamint az adatigénylés teljesítéséért megállapított költségtérítés összegének felülvizsgálata érdekében bírósághoz fordulhat.

A pert az igény elutasításának közlésétől, a határidő eredménytelen elteltétől, illetve a költségtérítés megfizetésére vonatkozó határidő lejártától számított harminc napon belül kell megindítani az igényt elutasító közfeladatot ellátó szerv ellen. A perre az Egri Járásbíróság illetékes. Az igény elutasítása, nem teljesítése vagy az adatigénylés teljesítéséért megállapított költségtérítés összege miatt az igénylő a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság vizsgálatát kezdeményezheti.

4. Visszaélés-bejelentés

Az EVAT Zrt. a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (Panasztörvény) rendelkezései alapján elkülönített visszaélés-bejelentési rendszert működtet, amely biztosítja a bejelentések bizalmas kezelését és a bejelentők védelmét.

Ki tehet bejelentést?

Bejelentést tehet:

a) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,

- b) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- c) a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- d) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- e) a foglalkoztatóval az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- f) az a személy, akinek az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

Milyen esetekben lehet bejelentést tenni?

Bejelentést lehet tenni jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményekről, mulasztásokról, illetve egyéb visszaélésekről, amelyek az EVAT Zrt. működésével kapcsolatosak.

Hogyan lehet bejelentést tenni?

Bejelentést az alábbi módokon lehet tenni:

- **Írásban:** A bejelentést postai úton az EVAT Zrt. székhelyére címezve, vagy elektronikus levélben a visszaeles@evatzrt.hu címre küldve lehet megtenni.
- **Szóban:** Előzetes időpont egyeztetést követően személyesen az EVAT Zrt. kijelölt helyiségében. A szóbeli bejelentésről jegyzőkönyv készül.

A bejelentés kivizsgálása

A bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül visszaigazolást küldünk a bejelentőnek. A bejelentést legfeljebb 30 napon belül kivizsgáljuk. Különösen indokolt esetben ez az időtartam meghosszabbítható, de nem haladhatja meg a 3 hónapot. A bejelentőt a kivizsgálás eredményéről tájékoztatjuk.

A bejelentő védelme

A bejelentő személyazonosságát bizalmasan kezeljük. A jogszerű bejelentés miatt a bejelentőt hátrányos intézkedés nem érheti. További információért kérjük, olvassa el a 2023. évi XXV. törvényt, vagy forduljon hozzánk bizalommal.