
SZEGEDI TÁVFŰTŐ
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG
Panaszkezelési Szabályzata

(Módosításokkal egységes szerkezetben)

Tartalom

I. Bevezetés	3
<i>I.1. Szabályzat hatálya.....</i>	<i>3</i>
<i>I.2. Szabályzat célja</i>	<i>3</i>
<i>I.4. Fogalmak, meghatározások.....</i>	<i>4</i>
II. Panaszügyek kezelése	4
<i>II.1. Jogosultak köre</i>	<i>5</i>
<i>II.2. Panaszok bejelentése.....</i>	<i>5</i>
<i>II.3. Írásban tett panaszok kezelése</i>	<i>6</i>
<i>II.4.1. Szóbeli panaszok kezelése</i>	<i>6</i>
<i>II.5. A Szolgáltató által nem panaszként kezelt esetek.....</i>	<i>7</i>
<i>II.6. Panaszok elutasítása</i>	<i>9</i>
<i>II.7. Bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos tevékenység ellenőrzése.....</i>	<i>9</i>
<i>II.8. Adatvédelmi rendelkezések</i>	<i>9</i>
Mellékletek	11
<i>Panaszkezeléssel kapcsolatos elérhetőségek.....</i>	<i>11</i>
<i>Felhasználói társadalmi érdekképviselések</i>	<i>12</i>
<i>Békeltető Testületek.....</i>	<i>122</i>
<i>Panaszfelvételi jegyzőkönyv</i>	<i>14</i>

I. Bevezetés

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban SZETÁV Kft., valamint Szolgáltató) tevékenységével és működésével kapcsolatos felhasználói észrevételek, panaszok bejelentésének, nyilvántartásának, kivizsgálásának és azok megválaszolásának eljárási rendjét, tartalmazza. *A Szabályzat meghatározza a panaszügyintézés módját, a Szolgáltató panaszkezeléssel kapcsolatos elérhetőségeit, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályokban előírt kötelező tájékoztatásokat, ideértve a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület megjelölését is (II/6. pont).*

I.1. Szabályzat hatálya

Személyi hatály: jelen szabályzat alanyi hatálya kiterjed a SZETÁV Kft. összes szervezeti egységére, valamennyi munkaviszony és megbízási jellegű jogviszonyban álló munkavállalójára.

A szervezeti egységek vezetői a területüket érintő ügyekkel kapcsolatos teljes körű adatszolgáltatással kötelesek hozzájárulni a panaszok gyors és hatékony ügyintézéséhez.

Tárgyi hatálya: a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Szolgáltató üzemi, üzleti tevékenységével kapcsolatban, a jelen szabályzat hatályba lépését követően szóban vagy írásban tett panasz eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Szolgáltató általános működését érintik, azaz nem a felhasználói - Szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek fel. Nem terjed ki továbbá az SZETÁV Kft. egyéb üzemi, üzleti tevékenységeire.

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot, annak mellékleteivel együtt az ügyfélszolgálati irodában és a Szolgáltató honlapján, az ügyfelek számára hozzáférhető módon közzé kell tenni.

I.2. Szabályzat célja

Egységes, gyors, hatékony panaszügyintézés, a panaszokat kiváltó okok megszüntetése, gyakoriságuk csökkentése, rugalmas felhasználó-szolgáltató partnerviszony kialakítása.

I.3. A panaszügyek kezelését érintő jogszabályok, egyéb utasítások és szabályozások

- ✓ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- ✓ 2005.évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- ✓ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- ✓ 2023. évi XXV. törvény- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- ✓ az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete (GDPR)
- ✓ 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- ✓ 157/2005.(VIII. 15.) Korm. rendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról

- ✓ Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének 16/2003 (IV.30.) Kgy. rendelete a távhőszolgáltatásról
- ✓ SZETÁV Kft. Üzletszabályzata
- ✓ Belső szabályzatok és munkautasítások

I.4. Fogalmak, meghatározások

Békéltető testület: tartós alapon létrejött, a felhasználói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az 1997. évi CLV. törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.

Észrevétel/közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval, a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet.

Felülvizsgálati kérelem: amennyiben a felhasználó (bejelentő/panaszos) az ügyintézővel nem elégedett, illetve a panaszára érkezett válaszban foglaltakkal nem ért egyet, és ismételten kéri panaszának kivizsgálását.

Panasz: természetes vagy jogi személy és egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a Társaság üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor az ügyfél (bejelentő/panaszos) úgy ítéli meg, hogy a Társaság nem a hatályos szerződésnek, vagy elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

Azaz a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

II. Panaszügyek kezelése

Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos ügyfél, mind a panasszal érintett szolgáltatási hely (formai követelmény), mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem (tartalmi követelmény) egyértelműen beazonosítható.

A Szolgáltató a jogszabályi előírások szerint felhasználói panaszok intézésére, valamint a felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot, weboldalt, elektronikus levelezőrendszert, valamint E- ügyintézőt működtet.

A Szolgáltató a panaszokat minden esetben köteles kivizsgálni, annak eredményéről pedig értesíteni a felhasználót (bejelentőt/panaszost).

Abban az esetben, ha a felhasználó (bejelentő/panaszos) az ügyintézővel nem elégedett, illetve a válaszban foglaltakkal nem ért egyet, a Szolgáltatóhoz beérkezett ismételt megkeresés alapján a fogyasztóvédelmi referens illetékes a panasz kivizsgálásában, az azzal kapcsolatos ügyintézésben.

A Szolgáltató a felhasználói panaszok intézése és a felhasználók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

A jegyzőkönyvben, levélben, vagy elektronikus úton érkezett bejelentés az iktatást követően haladéktalanul továbbításra kerül az ügyben érintett szervezeti egységhez, valamint tájékoztatásként a fogyasztóvédelmi referenshez.

A beérkezett felhasználói bejelentések ügyintézésének időtartamára, a válaszlevelek kiküldésére a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseken túl az Iratkezelési szabályzatban foglaltak az irányadók.

A Szolgáltató - a lehetőségeihez mérten - maximálisan törekszik arra, hogy felhasználóit folyamatosan tájékoztassa, informálja azzal a céllal, hogy segítséget nyújtson a távhőszolgáltatás speciális világában eligazodni, és ezáltal hozzájárulni a gördülékenyebb ügyintézésekhez.

II.1. Jogosultak köre

Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasz bejelentésére jogosult (továbbiakban: bejelentő/panaszos)

- a) a Felhasználó;
- b) a Felhasználó képviselőjében eljáró személy, amennyiben a képviselői jogát igazolja;
- c) a Felhasználónak nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet aki/amely a Szolgáltató által nyújtott/nyújtandó szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje;
- d) valamint a Felhasználónak nem minősülő természetes és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely Szolgáltató eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

II.2. Panaszok bejelentése

A Felhasználó részéről a panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz:
 - személyesen ügyfélfogadási időben a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársához vagy a fogyasztóvédelmi referenshez,
 - telefonon: +36 62 540-540.
- b) Írásbeli panasz:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján, ügyfélfogadási időben: 6724 Szeged, Vág utca 4.
 - postai úton: 6724 Szeged, Vág utca 4.
 - elektronikus levélben: info@szetav.hu, gyemant.andrea@szetav.hu

- a Szolgáltató honlapján elérhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül.

II.3. Írásban tett panaszok kezelése

Írásbeli panasz bejelentése történhet a SZETÁV Kft. honlapján hivatalosan közzétett elérhetőségeken, ideértve a postai, elektronikus levél útján, valamint a Szolgáltató honlapján elérhető elektronikus ügyintézési felületen benyújtott panaszokat.

A Szolgáltatóhoz írásban érkező panaszokat a Szolgáltató a mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzata (a továbbiakban: SZMSZ) szerinti adminisztrációs részlege fogadja és vezeti fel a nyilvántartásába egyedi nyilvántartási számmal – iktatószámmal - ellátva.

Az elektronikus úton érkezett panasz kézhezvételét a Szolgáltató haladéktalanul, automatikus visszaigazoló e-mail útján erősíti meg a panaszos által megadott elektronikus levelezési címre.

Az írásban érkezett panasz kivizsgálására és az intézkedés megtételére első fokon az operatív igazgató által kijelölt szervezeti egység, ezt követően a szervezeti egység vezetője által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles. A panasz kivizsgálására a Fgytv. 17/B § (5) bekezdése szerint 15 nap áll rendelkezésére. Minden esetben köteles a Szolgáltató a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni és azt a panaszosnak 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a panaszos panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A 15 napos válaszadási határidő, helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a panaszost írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

II.4.1. Szóbeli panaszok kezelése

A szóbeli panasz bejelentése történhet a SZETÁV Kft. honlapján hivatalosan közzétett elérhetőségein, személyesen az ügyfélszolgálaton, valamint telefonos ügyfélszolgálaton ügyfélfogadási időben.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet (1.sz. melléklet) vesz fel és annak egy másolati példányát a panaszosnak:

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén annak beérkezésétől számított legkésőbb 15 napon belül a panaszra megküldött érdemi válasszal egyidejűleg megküldi,

Egyéb esetben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató 3 évig megőrzi és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a panaszos neve, lakcíme, levelezési címe, vagy – a panaszos választása szerint - elektronikus levelezési címe,
- a felhasználási hely címe

- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panaszos panaszának részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, azaz a panasz kezelése
- a jegyzőkönyvet felvevő személy (ügyintéző) és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
- az operatív igazgató és az érintett szervezeti egység vezetőjének aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- iktatószám, vagy egyedi azonosítószám (sorszám)
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési eszköz szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító száma,
- *tájékoztatás arról, hogy amennyiben a panaszos nem adja meg a kötelező adatait, a panasz részletes leírását és a rendelkezésre álló iratok, dokumentumok, bizonyítékok jegyzékét, illetve – szóbeli panasz esetén - megtagadja a jegyzőkönyv aláírását, a Szolgáltató mentesül az írásbeli válaszadási kötelezettség alól.*

II.4.2. Hangfelvétel

Az ügyfélszolgálatokhoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, szóbeli bejelentést, valamint az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell.

A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el a Szolgáltató, melyet 5 évig megőriz, a felhasználó kérésére hangfelvételenként egy alkalommal, a hangfelvételtől készült másolatot díjmentesen rendelkezésre bocsát. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével, rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja a felhasználót.

Amennyiben a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát által készített hangfelvétel tartalmazza a panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a felhasználó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a felhasználó beleegyezésével mellőzhető.

II.5. A Szolgáltató nem tekinti panasznak

- a) tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérését,
- b) részletfizetési kérelmet,
- c) méltányossági vagy egyéb nem jog- vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelmet,
- d) ha ugyanazon ügyben, ugyanazon felhasználó új elem megnevezése nélkül (a korábbival, azonos tartalommal) ismételt panasszal él,
- e) a távhőszolgáltatással kapcsolatban tett műszaki hibabejelentést, mely esetében a Szolgáltató a hiba kivizsgálását 4 órán belül köteles megkezdeni
- f) a felhasználó tulajdonában lévő berendezések hibája, alkalmatlansága miatt tett hibabejelentést.

A Szolgáltató az írásbeli panasz kivizsgálást mellőzheti, amennyiben

- a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával ugyanazon ügyfél a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt tesz,
- azonosíthatatlan személy terjeszt elő panaszt,
- *a panaszos nem adja meg a panasz kivizsgálásához szükséges kötelező adatait (név, lakcím vagy elektronikus levelezési cím, a panasz részletes leírása, az esetleges dokumentumok, bizonyítékok jegyzéke, illetve – személyes panasz esetén – aláírás.) Ez esetben a Szolgáltató a Fgytv. 17/A.§ (5a) pontja alapján mentesül az írásbeli válaszadási kötelezettség alól.*

II.6. Panasz elutasítása

A panasz elutasítása esetén a SZETÁV Kft. köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint - mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság illetve a felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét valamint levelezési címét, valamint arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató tett-e a székhelye szerinti békéltető testületnél alávetési nyilatkozatot, amelyben vállalja, hogy a békéltető testület egyezség hiányában hozott határozatának aláveti-e magát.

Panaszkezeléssel, számlákkal, szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszok:

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály (Fogyasztóvédelmi Osztály)

Székhely: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.:542

Telefon: +36 62 680 532, +36 62 680 530

E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Web: www.csmkh.hu

A Szolgáltató üzletszabályzatában foglaltak megsértése esetén felmerült panaszok:

Szeged Megyei Jogú Város Jegyzője

Székhely, levelezési cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 10.

Telefon: +36 62 564 116

E-mail: info@szegedvaros.eu

Web: www.szegedvaros.hu

A távhőtermelői és távhőszolgáltatói működési engedélyekben előírt követelmények, feltételek be nem tartása, valamint díjmegállapítással kapcsolatban felmerülő panaszok esetén:

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 89.

Telefon: +36 1 459 7777

Fax: +36 1 459 7766

E-mail: mekh@mekh.hu, ugyfelszolgalat@mekh.hu

Web: www.mekh.hu

A fentiekben felsorolt vagy azon kívüli egyéb ügyekben a felhasználó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez is fordulhat. A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület elérhetősége:

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Kamarai kapcsolattartó: Jerney Zoltán

Telefon: +36 62 549-392 (csak kedd és csütörtök 9-12 óra között)

Ügyfélfogadás: hétfő és szerda 9-11 óra között

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Web: www.bekeltetes-csongrad.hu

A Csongrád-Csanád vármegyétől eltérő lakóhely szerint illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei jelen szabályzat mellékletében találhatóak.

II.7. Bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos tevékenység ellenőrzése

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az Iratkezelési szabályzatban foglaltak az irányadók.

A bejelentések/panaszok kivizsgálásának rendjét, az eljárási gyakorlatot, a kivizsgálási módszereket a fogyasztóvédelmi referens éves rendszerességgel ellenőrzi.

A bejelentésekről/panaszokról évente, a gazdasági évet lezáró fordulónappal, azt követő 30 napon belül elemzést készít a Szolgáltató, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett működési területeket, és javaslatot tesz a panaszok megelőzése, illetve a panaszok számának csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedésekre. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A Szolgáltató a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a felhasználói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

II.8. Adatvédelmi rendelkezések

A panaszkezelés során a Szolgáltató a panaszos által megadott személyes adatokat (név, lakcím vagy elektronikus levelezési cím, felhasználási hely címe, felhasználó-azonosító, a panasz leírásában szereplő adatok, valamint – telefonos panasz esetén – a hangfelvétel) a panasz kivizsgálása és megválaszolása céljából kezeli.

Az adatkezelés jogalapja a Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont, Fgytv. 17/A–17/B. §).

A Szolgáltató a panaszokról felvett jegyzőkönyvet, az írásbeli panaszt és a panaszra adott írásbeli választ 3 évig, a telefonos panaszról készült hangfelvételt 5 évig őrzi meg.

A személyes adatokhoz a Szolgáltató kijelölt munkavállalói, valamint a panasz kivizsgálásában és elbírálásában részt vevő vezetői férhetnek hozzá.

A panaszos jogosult a Szolgáltatótól tájékoztatást kérni személyes adatai kezeléséről, kérheti azok helyesbítését, törlését, kezelésének korlátozását, valamint tiltakozhat az adatkezelés ellen a vonatkozó jogszabályok szerint.

Amennyiben a panaszos megítélése szerint személyes adatai kezelése jogsértő, jogosult panasszal élni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH, 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., ugyfelszolgalat@naih.hu), illetve jogorvoslatért bírósághoz fordulhat.

Szeged, 2025. szeptember 24.

✓ 12 a

Dr. Kóbor Balázs
ügyvezető igazgató

Szegedi Távfűtő Kft.
6724 Szeged, Vág u. 4.
1.

Mellékletek

1. számú melléklet - Panaszkezeléssel kapcsolatos elérhetőségek

Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság

Panaszbejelentés

Postai úton: 6724 Szeged, Vág utca 4.
Személyesen: 6724 Szeged, Vág utca 4.
Telefonon: 62/540-540
E-mailen: info@szetav.hu
Web: www.szetav.hu

Hibabejelentés (Diszpécsterszolgálat) 0-24h:

Postai úton: 6724 Szeged, Vág utca 4.
Személyesen: 6724 Szeged, Vág utca 4.
Telefonon: 62/548-854

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Kamarai kapcsolattartó: Jerney Zoltán
Telefon: 62/549-392
E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu
Web: www.bekeltetes-csongrad.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.:89.
Telefon: 1/459-7777
Fax: 1/459-7766
E-mail: mekh@mekh.hu
Web: www.mekh.hu

Szeged Megyei Jogú Város Jegyzője

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 10.
Telefon: 62/564-116
E-mail: info@szegedvaros.eu
Web: www.szegedvaros.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály (Fogyasztóvédelmi Osztály)

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.:542
Telefon: 62/680-532, 62/680-530
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
Web: www.csmkh.hu

Szegedi Járásbíróság

Cím: 6726 Szeged, Fő fasor 16-20.
Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.: 424
Telefon: 62/795-062

E-mail: elnok_szeged@birosag.hu
Web: https://birosag.hu/szegedi-torvenyszek/szegedi-jarasbirosag

Felhasználói társadalmi érdekképviselők

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25. II. 207.
Telefon: 06-1-210-7116
E-mail: mesz.iroda@freemail.hu
Web: www.energiafogyasztok.hu

Ipari Energiafogyasztók Fóruma

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. fszt. 9.
Telefon: 06-1-359-6440, 06-20-979-9158
E-mail: ief@ief.hu
Web: http://www.ief.hu

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: 1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 127.
Telefon: 06-1-880-7642
E-mail: ofe@kozugyes.hu
Web: www.ofe.kozugyes.hu

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Cím: 1191 Budapest, Üllői út 178.
Telefon: 06-30-400-4477
E-mail: feosz@feosz.hu
Web: www.feosz.hu

Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége

Cím: 1031 Budapest, Szentendrei út 208.
Telefon: 06-20-241-4455
E-mail: info@tavho.org
Web: www.tavho.org/

Magyar Önkormányzatok Szövetsége

Cím: 2100 Gödöllő, Szabadság tér 7.
Telefon: 06-28-529-136
E-mail: mosz@godollo.hu
Web: www.moszlap.hu

Békéltető Testületek

2024. január 1-jétől országosan 8 regionális békéltető testület nyújt segítséget a fogyasztók és a vállalkozások közötti fogyasztói jogviták megoldásában.

2024. január 1-jétől azonban bővültek az ügyintézési helyek, mivel a 8 régióközpont mellett, a nem régióközpont vármegye székhelyeken (12), valamint a vármegyeszékhelynek nem minősülő megyei jogú városokban (7) is van lehetőség békéltető testületi ügyintézésre.

1. Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

2. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 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

3. Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. 1. em. 11.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

4. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Kamarai kapcsolattartó: Jerney Zoltán

Telefonszáma: (62) 549-392

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@cskik.hu

5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

6. Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9022 Győr, Szent István út 10/A.

Telefonszáma: (96) 520-217

Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto

E-mail cím: bekelteto.testulet@gysmkik.hu

7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-745

Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

8. Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1) 792-7881

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

2. számú melléklet - Panaszfelvételi jegyzőkönyv



Sorszám:

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Készült 20.....-á(é)n a Szegedi Távfűtő Kft. Szeged, Vág utca 4. szám alatti ügyfélszolgálati irodájában.

Panasz bejelentés módja: ☐ személyesen ☐ telefonon ☐ elektronikus úton

Jelen vannak:

.....panaszos neve
.....levelezési címe.....elektronikus
levelezési címeügyintéző
Felhasználási hely címe:.....
Felhasználó azonosító száma:.....
Egyedi azonosító szám (telefonos panaszbejelentés esetén):.....

Panasz részletes leírása:

.....
.....
.....
.....

Panasz kiegészítése (fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke):

.....
.....

Panasz kezelése:

.....
.....

Tájékoztatás

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ (5a) bekezdés értelmében tájékoztatom, hogy amennyiben a panaszos a jegyzőkönyv felvétele során nem adja meg a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét, továbbá panaszának részletes leírását és az esetlegesen bemutatott iratok, dokumentumok, bizonyítékok jegyzékét, illetve – személyes panasz esetén – a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, a Szolgáltatót nem terheli az írásbeli válaszadási kötelezettség.

A Szolgáltató a panasz során megadott személyes adatokat a Fgytv. 17/A.§-17/B.§ bekezdései alapján, kizárólag a panasz kivizsgálása és megválaszolása céljából kezeli, a jegyzőkönyvet 3 évig őrzi meg.

.....
panaszos Felhasználó

.....
Szegedi Távhő Kft. ügyintéző

A jegyzőkönyv egy példányát átvettem:

.....
Panaszos Felhasználó

Kivizsgálás eredménye, szolgáltató nyilatkozata:

.....

.....

.....

.....

.....

Tájékoztatom, hogy amennyiben a panasz kivizsgálása nem vezetett eredményre, a panaszos a lakóhelye szerint illetékes vagy a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testülethez fordulhat.

Kelt: Szeged,
.....

.....
Dr. Medgyes Tamás
operatív igazgató

.....
Érintett szervezeti egység
vezetője