SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készült:2016. július 1.

6724 Szeged, Vág utca 4., Tel.: (62) 540-540
Fax.: (62) 475-084, Web: www.szetav.hu, E-mail: info@szetav.hu

Tartalom

I. Bevezetés 3
I.1. Szabályzat hatálya 3
I.2. Szabályzat célja 3
I.3. A panaszügyek kezelését érintő jogszabályok, egyéb utasítások és szabályozások 3
I.4. Fogalmak, meghatározások 4
II. *Panaszügyek kezelése* 3
II.1. Alapelvek 3
II.2. Jogosultak köre 5
II.3. Panaszok bejelentése 4
II.5. Írásban tett panaszok kezelése (postai-, elektronikus levél) 6
II.6. Szóbeli panaszok kezelése 5
II.7. Nem tekinthető panasznak 7
II.8. Panaszok elutasítása 7
II.9. *Bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos tevékenység ellenőrzése* 8
Mellékletek 8

I. Bevezetés

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban SZETÁV Kft, mint Szolgáltató) tevékenységét, magatartását, esetleges mulasztására vonatkozó panaszok hatékony és átlátható kezelésének eljárásrendjét, a panaszügyintézés módját és a panasznyilvántartás vezetésének szabályait tartalmazza.

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 az Szolgáltató üzemi, üzleti tevékenységével kapcsolatban, a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz eljárási rendjére terjed ki.

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

Időbeli hatály: jelen szabályzat 2016. július 1. napjától lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jelen panaszkezelési szabályzatot, annak mellékleteivel együtt az ügyfélszolgálati irodákban 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, a panasznyilvántartás pontos szabályozása.

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

- ✓ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvéről
- ✓ 2005.évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- ✓ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- ✓ 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésről
- ✓ 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 ügyintézéssel nem elégedett, illetve panaszára érkezett válaszban foglaltakkal nem ért egyet, és ismételten kéri panaszának kivizsgálását.

Panasz: természetes vagy jogi személytől 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

II.1. Alapelvek

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

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

Abban az esetben, ha a felhasználó (bejelentő/panaszos) az ügyintézéssel 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 képviseletét ellátó társadalmi szervezetekkel.

A jegyzőkönyvben, levélben, vagy elektronikus úton érkezett bejelentés mindig az iktatást követően kerül az ügyben érintett szervezeti egységhez.

A beérkezett fogyasztói 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.2. Jogosultak köre

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

a) a Felhasználó;
b) a Felhasználó képviseletében eljáró személy, amennyiben a képviseleti 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.3. Panaszok bejelentése

A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételeivel a Szolgáltató kijelölt ügyfélszolgálati irodáihoz, telefonos ügyfélszolgálatához, az ügyvezető igazgatóhoz vagy a felhasználói érdekképviselethez fordulhat.

A felhasználó részéről, a panaszbejelentések történhetnek **személyesen, levélben, telefonon vagy egyéb módon** (fax, e-mail, stb).

a) személyesen: általános-, nem műszaki jellegű panasz:
6724 Szeged, Vág u. 4.
b) személyesen: vízóra ügyintézés, műszaki panasz:
6723 Szeged, Csongor tér 1.
c) telefonon általános-, nem műszaki jellegű panasz:
+36 62 540 540 menüpont: 2-9
d) telefonon műszaki hibabejelentés (diszpécserszolgálat):
+36 62 488 588
e) faxon: +36 62 475 084
f) e-mail: info@szetav.hu

II.4. Írásban tett panaszok kezelése (postai-, elektronikus levél)

Az Szolgáltatóhoz írásban (postai-, és elektronikus úton) érkező panaszokat a Szolgáltatói titkársága fogadja és vezeti fel a nyilvántartásába egyéni nyilvántartási számmal – iktatószámmal - ellátva.

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

Nincs válaszadási kötelezettsége a Szolgáltatónak az alábbi két esetben:

- a panaszbejelentés névtelen személytől származik
- az ismételt panaszbejelentés esetében, amely új tényt, körülményt, információt nem tartalmaz.

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 felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

II.5. Szóbeli panaszok kezelése

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal köteles megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni.

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 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.

Szóbeli panasz esetén, amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak másolati példányát a felhasználónak átadni.

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a felhasználónak átadni,
b) telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a felhasználónak, annak beérkezésétől számított legkésőbb 15 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat

- a felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a felhasználó panaszának részletes leírása, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

- az 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 felhasználó aláírása,
- ügyvezető igazgató és az osztályvezető 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.

Amennyiben a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálata által készített hangfelvétel tartalmazza a panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét-, a jegyzőkönyv felvétele a felhasználó beleegyezésével mellőzhető. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni a Szolgáltató.

II.6. Nem tekinthető panasznak

a) Tájékoztatást kérő megkeresés,
b) részletfizetési kérelem,
c) méltányosság iránti kérelem,
d) felhasználó tulajdonában lévő berendezések hibája, vagy alkalmatlansága miatt tett hibabejelentés.

II.7. Panaszok elutasítása

A panasz elutasítása esetén, a Szolgáltató köteles a felhasználót írásban tájékoztatni a Fgytv. 17/A§.(8) bekezdése szerint és módon 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.

A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

- Panaszkezeléssel, számlákkal, szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszok:
  Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
  Székhely: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.
  Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.:542
  Telefon: +36 62 680 530
  Fax.: +36 680 531
  e-mail: fvf@fvf.csmkh.hu
  web: www.csmkh.hu

- A Szolgáltató üzletszabályzatában foglaltak megsértése esetén felmerült panaszok:

Szeged Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzője, SZMJV Jegyzői Iroda
Székhely, levelezési cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 10.
Telefon: +36 62 564 124
Fax.: +36 62 564 398
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.: 88.
  Telefon: +36 1 459 7777
  Fax.: +36 1 459 7739
  e-mail: mekh@mekh.gov.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 Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (Csongrád Megyei Békéltető Testület)
Székhely, levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: +36 62 554 250 mellék:118
Fax.: + 36 62 426 149
e-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

A Csongrád megyétől eltérő lakóhely szerint illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei jelen szabályzat mellékletében találhatóak.

II.8. 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 havi rendszerességgel ellenőrzi, indokolt esetben, de legalább negyedévente, a negyedévet lezáró fordulónappal, attól számított 30 napon belül értékeli és írásbeli értékelését az esetleges változtatási javaslataikkal együtt az ügyvezető igazgatóhoz eljuttatja.

A bejelentésekről/panaszokról évente, a gazdasági évet lezáró fordulónappal, azt követő 30 napon belül elemzést készít a fogyasztóvédelmi referens, 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 panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a felhasználói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

A bejelentések/panaszok utógondozása - szükségesség esetén - a jogi előadó feladata.

A Szolgáltatónál a fogyasztóvédelmi referensi feladatokat dr. Kissné dr. Petrezselyem Anett jogi előadó látja el (elérhetőségei: 62/570-581, drpanett@szetav.hu).

Szeged, 2016. július 1.

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

Dr. Kóbor Balázs
ügyvezető igazgató

Mellékletek

Panaszkezeléssel kapcsolatos elérhetőségek (szolgáltatás területi illetékességek)

Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság
Panaszbejelentés

Postai úton:	6724 Szeged, Vág utca 4.
Személyesen:	6724 Vág utca 4.
Telefonon:	62/540-540
Faxon:	62/475-084
e-mailen:	info@szetav.hu
web:	www.szetav.hu

Hibabejelentés (Diszpécserszolgálat) 0-24h:

Postai úton:	6724 Szeged, Vág utca 4.
Személyesen:	6723 Szeged, Csongor tér 1.
Telefonon:	62/488-588
Faxon:	62/475-084
e-mailen:	diszpecser@szetav.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím:	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon:	62/554-250/mellék 118
Fax:	62/426-149
e-mail:	bekelteto.testulet@csmkik.hu
web:	www.bekeltetotestuletek.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím:	1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Levelezési cím:	1388 Budapest, Pf.:88.
központi telefon:	1/459-7777
központi fax:	1/459-7739
e-mail:	mekh@mekh.gov.hu
web:	www.mekh.hu

Szeged Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzője

Cím:	6720 Szeged, Széchenyi tér 10.
Telefon:	62/564-124
Fax:	62/564-398
e-mail:	info@szegedvaros.eu
web:	www.szegedvaros.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím:	6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.
Levelezési cím:	6701 Szeged, Pf.:542
Telefon:	+36 62 680 530
Fax.:	+36 680 531
e-mail:	fvf@fvf.csmkh.hu
web:	www.csmkh.hu

Szegedi Járásbíróság

Cím:	6720 Szeged, Széchenyi tér 4.
Postacím:	6720 Szeged, Pf.: 424
Központi telefon:	62/562-500
Központi fax:	62/562-506
e-mail:	birosag@szeged.birosag.hu
web:	www.szegeditorvenyszek.birosag.hu

Felhasználói társadalmi érdekképviseletek

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

Elnök:	Németh Lajos
Alelnök:	Porpáczi Dezső
Cím:	1091 Budapest, Üllői út 25. II. 207.
Telefon:	06-1-210-7116
web:	http://www.energiafogyasztok.hu

Ipari Energiafogyasztók Fóruma

Elnök:	Dr. Nagy Zoltán
Cím:	1137 Budapest, Jászai M. tér 6.
Telefon:	06-1-359-6440
web:	http://www.ief.hu/hu/

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Ügyvezető igazgató:	Garai István
Cím:	1138 Budapest, Dagály u.11.
Telefon:	06-1-311-7030
web:	http://www.ofe.hu

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület *Szegedi Iroda*

Cím:	6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17. fszt.
Telefon:	06-62-541-737

Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége

Főtitkár:	dr. Zongor Gábor
Cím.	1067 Budapest, Teréz krt. 23.
Telefon:	06-1-322-6673
web:	http://www.toosz.hu

Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége

Elnök:	dr. Farkas Tamás
Cím:	1146 Budapest, Hermina út 57.
Telefon:	06-1-331-1313
web:	http://losz.hu/

Magyar Önkormányzatok Szövetsége

Elnök:	dr. Gémesi György
Cím:	2100 Gödöllő, Pf. 57.
Telefon:	06-28-529-254
web:	http://www.moszlap.hu/

Magyar Nyugdíjasok Egyesületének Országos Szövetsége

Elnök:	Jankovits Györgyi
Cím:	1074 Budapest, VII. ker. Szövetség u. 9. fszt. 4.
Telefon:	06-1-210-0326
web:	http://www.nyosz.hu/

Létminimum Alatt Élők Társasága Országos Szervezete

Elnök:	Virág István
Cím:	6724 Szeged, Csongrádi sgt. 106.
Telefon:	06-30-361-5854
web:	http://www.laet.gportal.hu/

Békéltető Testületek

Budapesti Békéltető Testület

Cím:	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszám:	06-1- 488-2131
E-mail cím:	bekelteto.testulet@bkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím:	1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszám:	06-1- 269-0703
E-mail cím:	pmbekelteto@pmkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím:	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma:	06-76-501-525, 06-76-501-500
E-mail cím:	bkmkik@mail.datanet.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím:	7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési cím:	7602 Pécs, Pf.: 109.
Telefonszám:	06-72- 507-154
E-mail cím:	bekelteto@pbkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím:	5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám:	06-66-324-976, 06-66-446-354, 06-66-451-775
E-mail cím:	bmkik@hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím:	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám:	06-46-501-091, 06-46-501-870
E-mail cím:	kalna.zsuzsa@bokik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím:	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám:	06-62-554-250/118 mellék
E-mail cím:	bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím:	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám:	06-22-510-310
E-mail cím:	fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-202, 06-96-520-217
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszám: 06-52-500-749
E-mail cím: info@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 440.
Telefonszám: 06-36-416-660/105 mellék
E-mail cím: tunde@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszám: 06-56-510-610
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-010
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: 06-32-520-860
E-mail cím: nkik@nkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefonszám: 06-82-501-000
E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: 06-42-311-544, 06-42-420-180
e-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszám: 06-74-411-661
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-312-356
e-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefonszám: 06-88-429-008, 06-88-814-111 (VKIK)
Fax szám: 06-88-412-150 (VKIK fax száma)
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe:	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefonszám:	06-92-550-513
E-mail cím:	zmbekelteto@zmkik.hu

Panaszfelvételi jegyzőkönyv (minta)

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft.

Sorszám:

Jegyzőkönyv

amely készült 20.....-á(é)n a Szegedi Távfűtő Kft. ügyfélszolgálati irodájában (6724 Szeged, Vág u. 4.)

Panasz bejelentés módja: ☐ személyesen szóban/e-mailben ☐ telefonon

Jelen vannak:

.....panaszos (név)

.....(cím).....ügyintéző

Felhasználási hely címe:.....

Felhasználó azonosító száma:.....

Egyedi azonosító szám (telefonos panaszbejelentés esetén):.....

Panasz rövid leírása:

.....

.....

.....

.....

Panasz kiegészítése (bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke):

.....

.....

Panasz kezelése:

.....

.....

.....

A Jegyzőkönyv 1 példánya a Felhasználó részére átadásra került.

.....	-k.m.f.-	.....
panaszos Felhasználó		Szegedi Távfűtő Kft. ügyintéző

A jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

.....
panaszos Felhasználó

Kivizsgálás eredménye, szolgáltató nyilatkozata:

.....

.....

.....

Kelt: Szeged, ...

.....	.....
Dr. Medgyes Tamás operatív igazgató	Érintett szervezeti egység vezetője