



# **Panaszkezelési Szabályzat**

*módosításokkal egységes szerkezetben*

## Tartalom

<b>I.</b>	<b>Bevezetés</b> .....	<b>3</b>
<b>I.1.</b>	<b>Szabályzat hatálya</b> .....	<b>3</b>
<b>I.2.</b>	<b>Szabályzat célja</b> .....	<b>3</b>
<b>I.3.</b>	<b>A panaszügyek kezelését érintő jogszabályok, egyéb utasítások és szabályozások</b> ..	<b>3</b>
<b>I.4.</b>	<b>Fogalmak, meghatározások</b> .....	<b>4</b>
<b>II.</b>	<b>Panaszügyek kezelése</b> .....	<b>4</b>
<b>II.1.</b>	<b>Jogosultak köre</b> .....	<b>5</b>
<b>II.2.</b>	<b>Panaszok bejelentése</b> .....	<b>5</b>
<b>II.3.</b>	<b>Írásban tett panaszok kezelése</b> .....	<b>6</b>
<b>II.4.</b>	<b>Szóbeli panaszok kezelése</b> .....	<b>6</b>
<b>II.5.</b>	<b>Nem tekinthető panasznak</b> .....	<b>7</b>
<b>II.6.</b>	<b>Panaszok elutasítása</b> .....	<b>7</b>
	<b>A Csongrád-Csanád megyétől eltérő lakóhely szerint illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei jelen szabályzat mellékletében találhatóak</b> .....	<b>8</b>
<b>II.7.</b>	<b>Bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos tevékenység ellenőrzése</b> .....	<b>8</b>
	<b>Mellékletek</b> .....	<b>9</b>
	<b>Panaszkezeléssel kapcsolatos elérhetőségek</b> .....	<b>10</b>
	<b>Felhasználói társadalmi érdekképviseltek</b> .....	<b>11</b>
	<b>Békéltető Testületek</b> .....	<b>12</b>
	<b>Panaszfelvételi jegyzőkönyv (minta)</b> .....	<b>14</b>

## **I. Bevezetés**

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a 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.

### ***1.1. 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.

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

### ***1.2. Szabályzat célja***

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

### ***1.3. 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
- ✓ 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésről
- ✓ 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 ügyintézésrel 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**

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 (bejelentőt/panaszost).

Abban az esetben, ha a felhasználó (bejelentő/panaszos) az ügyintézésel 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 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.1. Jogosultak köre***

Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasz bejelentésére jogosult (továbbiakban bejelentős/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 a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársához, a fogyasztóvédelmi referenshez fordulhat, továbbá bejelentést tehet telefonos ügyfélszolgálati irodánkban.

A felhasználó részéről a panaszbejelentések történhetnek személyesen, postai levélben, telefonon vagy elektronikus úton.

- a) személyesen 6724 Szeged, Vág u. 4.
- b) telefonon +36 62 540 540 / 0 menüpont
- c) levélben: 6724 Szeged, Vág u. 4.
- d) e-mail: [info@szetav.hu](mailto:info@szetav.hu), [drpanett@szetav.hu](mailto:drpanett@szetav.hu) (dr. Petrezselyem Anett fogyasztóvédelmi referens)

### ***II.3. Írásban tett panaszok kezelése***

A Szolgáltatóhoz írásban érkező panaszokat a Szolgáltató titkársága fogadja és vezeti fel a nyilvántartásába egyéni nyilvántartási számmal – iktatószámmal - ellátva.

Az írásban érkezett panaszbejelentés 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, 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 felhasználónak 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.4. 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, melynek másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadni,
- b) telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén 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 ügyfélszolgálatát 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.5. 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.6. 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-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály  
Székhely: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.  
Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.:542  
Telefon: +36 62 680 530  
E-mail: [fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu)  
Web: [www.csmkh.hu](http://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](mailto:info@szegedvaros.eu)  
Web: [www.szegedvaros.hu](http://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](mailto:mekh@mekh.gov.hu)  
Web: [www.mekh.hu](http://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 Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő 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](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

A Csongrád-Csanád megyétől 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.

Utolsó módosítás dátuma:  
2022. február 28.

Dr. Kóbor Balázs s. k.  
ügyvezető igazgató

**Mellékletek**

### *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: 62/488-588  
E-mailen: diszpecsterszolgalat@szetav.hu

#### **Csongrád-Csanád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő 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](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)  
Web: [www.bekeltetotestuletek.hu](http://www.bekeltetotestuletek.hu)

#### **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.  
Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.:88.  
Telefon: 1/459-7777  
Fax: 1/459-7739  
E-mail: mekh@mekh.gov.hu  
Web: [www.mekh.hu](http://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](mailto:info@szegedvaros.eu)  
Web: [www.szegedvaros.hu](http://www.szegedvaros.hu)

#### **Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.:542  
Telefon: +36 62 680 530  
Fax: +36 680 531  
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu  
Web: www.csmkh.hu

### **Szegedi Járásbíróság**

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.  
Levelezési cím: 6720 Szeged, Pf.: 424  
Telefon: 62/562-500  
Fax: 62/562-506  
E-mail: birosag@szeged.birosag.hu  
Web: www.szegeditorvenyszek.birosag.hu

### ***Felhasználói társadalmi érdekképviseletek***

#### Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

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

#### Ipari Energiafogyasztók Fóruma

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. fsz. 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: <http://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: <http://www.feosz.hu>

#### Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége

Cím: 1116 Budapest, Barázda u. 42.  
E-mail: info@tavho.org  
Web: <http://www.tavho.org/>

#### Magyar Önkormányzatok Szövetsége

Cím: 2100 Gödöllő, Szabadság tér 7.  
Telefon: 06-28-529-136

E-mail: mosz@godollo.hu  
Web: <http://www.moszlap.hu>

### ***Békéltető Testületek***

#### **Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I.em.111.  
Telefonszám: 06-1-488-2131  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

#### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.  
Telefonszám: 06-1- 792-7881  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto: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: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.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: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.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: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

#### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszám: 06-46-501-091  
E-mail cím: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

#### **Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület**

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

#### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám: 06-22-510-310  
E-mail cím: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

#### **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

#### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszám: 06-52-500-710  
E-mail cím: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

#### **Heves Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fsz.  
Telefonszám: 06-36-416-660/105 mellék  
E-mail cím: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

#### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.  
Telefonszám: 06-20-373-2570  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

#### **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszám: 06-34-513-010  
E-mail cím: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

#### **Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4.  
Telefonszám: 06-32-520-860  
E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

#### **Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.  
Telefonszám: 06-82-501-000  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto: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: [bekelteto@szabkam.hu](mailto: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](mailto:kamara@tmkik.hu)

#### **Vas Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Ügyfélszolgálat címe: 9700 Szombathely, Rákóczi F. u. 23.  
Telefonszám: 06-94-312-356  
E-mail cím: [bea@vmkik.hu](mailto:bea@vmkik.hu)

#### **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.  
Telefonszám: 06-88-814-111 (VKIK)  
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)*

## Panaszfelvételi jegyzőkönyv

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

Panasz bejelentés módja:  személyesen  e-mailben  telefonon

Jelen vannak:

Szolgáltató

részéről:.....

Panaszos:.....,

Felhasználási hely

címe:.....

Felhasználó azonosító

száma:.....

Egyedi azonosító szám (telefonos panaszbejelentés

esetén):.....

Panasz rövid leírása:

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

Panasz kiegészítése (bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke):

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

Panasz kezelése:

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

.....  
Panaszos Felhasználó

.....  
Szolgáltató képviselője

A jegyzőkönyv egy példányát, valamint az Adatvédelmi tájékoztatót átvettem:

.....  
Panaszos Felhasználó

Kivizsgálás eredménye, szolgáltató nyilatkozata:

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

Kelt: Szeged, .....

.....  
Dr. Medgyes Tamás  
operatív igazgató

.....  
Érintett szervezeti egység  
vezetője