



## PANASZKEZELÉS

Felhasználóinknak lehetősége van az alább felsorolt, területileg illetékes szervekhez fordulniuk jogorvoslatért, amennyiben ügyfélszolgálatunk álláspontjával, döntésével nem értenek egyet, nem fogadják el azt.

Tájékoztatni szeretnénk Önöket, hogy a Felhasználó köteles a fennálló közüzemi szolgáltatási jogviszonyával kapcsolatos mindennemű panaszával a hatóság eljárását megelőzően – igazolható módon – Társaságunkhoz fordulni.

### FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG:

Az elszámolásra, a számlázásra, a díjfizetésre vagy a mérésre vonatkozó, valamint – a közérdekű korlátozás kivételével – a víziközmű-szolgáltatás korlátozásával vagy felfüggesztésével kapcsolatos, jogszabályban és/vagy Üzletszabályzatban foglalt rendelkezések lakossági Felhasználókkal szembeni megsértése esetén jár el.

- **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály:**  
Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Postai cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Telefonszám: +36 46 512-971  
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
- **Heves Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi osztály:**  
Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.  
Postai cím: 3301 Eger, Pf. 216.  
Telefonszám: +36 36 515-469  
E-mail: fogyved@heves.gov.hu
- **Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály:**  
Cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54.  
Postai cím: 3100 Salgótarján, Pf. 308.  
Telefonszám: +36 32 511-116  
E-mail: fogyved@nograd.gov.hu
- **Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**  
Cím: 4024 Debrecen, Kossuth u. 12-14.  
Postacím: 4024 Debrecen, Kossuth u. 12-14.  
Telefonszám: +36 52 533-924  
E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu
- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**  
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Postacím: 4401 Nyíregyháza, Pf.: 77.  
Telefonszám: +36 42 500-694  
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu



## **MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL:**

A szerződéskötéssel, szerződésszegéssel, szabálytalan vételezéssel, a csatlakozással, a szolgáltatás minőségével és a védendő fogyasztók kezelésével kapcsolatos fogyasztói panaszok ügyében, és a nem lakossági Felhasználók Víziközmű-szolgáltatókkal szemben felmerülő panaszai ügyében jár el.

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

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postai cím: 1388 Budapest, Pf. 89.

Telefonszám: +36 1/ 459 7777

E-mail: mekh@mekh.hu

## **BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK:**

A Felhasználó és a Víziközmű-szolgáltató közötti fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából eljáró szervezet. Megkísérli az egyezség létrehozását a felek között jogvita rendezésére. Az adott ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

- **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Gazdasági Iparkamarák mellett működő Békéltető Testület:**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.

Postai cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.

Telefonszám: + 36 46 501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

- **Heves Vármegyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület:**

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. fsz.

Postai cím: 3300 Eger, Pf. 440.

Telefonszám: +36 36 416-660/105 mellék

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

- **Nógrád Vármegyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület:**

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz/14.

Postai cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz/14.

Telefonszám: +36 32 520-860

E-mail: nkik@nkik.hu

- **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Levelezési cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: +36 52 500-710, +36 52 500-745

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

- **Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi utca 2.

Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi utca 2.

Telefonszám: +36 42 420-180

E-mail: bekelteto@szabkam.hu



Tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testületi eljárás kizárólag a Felhasználó kezdeményezésére indulhat, Társaságunk a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak eleget téve együttműködik az eljárás lefolytatásában. Azonban felhívjuk szíves figyelmét, hogy Társaságunk alávetési nyilatkozattal nem rendelkezik, így a Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőnek nem ismeri el.

Valamennyi Vármegye Békéltető Testületének elérhetőségéről a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon tájékozódhat.