



## 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:bekeltetes@bokik.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](mailto:bekelteto@hbkik.hu)



Békéltető Testületek területi felosztása 2024.01.01-től

<b>Békéltető Testület neve</b>	<b>Békéltető Testület székhelye</b>	<b>Illetékességi terület</b>
Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest vármegye

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.