

Folyamatszponzor:	Kató Zoltán	SZIG	Kató Zoltán s.k.
Folyamatgazda:	dr. Hegyi Gabriella	ÜKV	dr. Hegyi Gabriella s.k.
Ellenőrizte:	Kis Ferencné dr.	JOG	Kis Ferencné dr. s.k.
Ellenőrizte:	Szedlák István	MFM	Szedlák István s.k.

OTSZ-MU-183-00-04

Az Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
A FELHASZNÁLÓI PANASZÜGYEK INTÉZÉSE
CÍMŰ MUNKAUTASÍTÁSA

Lázár Mózes s.k.
vezérigazgató

Kató Zoltán s.k.
szolgáltatási igazgató

Ezen szabályozás mindenkor érvényes, ellenőrzött példánya az MVM Csoport számítógépes hálózatának MVM Csoport Minőségirányítási és Szabályozási Dokumentumtárában található.
A korábban kinyomtatott példányok érvényességét használat előtt összehasonlítással ellenőrizze!

1. Cél

Az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. (továbbiakban: társaság vagy MVM OTSZ Zrt.) a felhasználók panaszügyeit a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény rendelkezéseinek a figyelembevételével, a jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelően intézi. Az ügyintézés során figyelembe veszi az adatvédelemről szóló rendelkezéseket is.

2. A munkautasítás hatálya

2.1. Időbeli hatály

Jelen szabályzat a Társaság vezérigazgatója által történő hatályba helyezés napjától a hatályon kívül helyezés napjáig alkalmazandó.

2.2. Személyi hatály

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a felhasználók panaszával foglalkozó valamennyi ügyintézőre, ideértve a panaszt jegyzőkönyvbe vevő adminisztratív munkavállalókat és a műszaki ügyfélszolgálat munkavállalóit is.

2.3. Tárgyi hatály

A szabályzat tárgyi hatálya a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyekre vonatkozik.

3. Hivatkozások

- 1997. évi CLV törvény a fogyasztóvédelemről
- OTSZ-BSz-360 Az MVM OTSZ Zrt. személyes adatkezelési és adatvédelmi belső szabályzata
- OTSZ-BSz-361 Az MVM OTSZ Zrt. ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZATA

4. Meghatározások

- A szabályzat alkalmazásában felhasználó:
Távhőszolgáltatási ügyekben: a felhasználó, a díjfizető, illetőleg az épületrész tulajdonosa;
- Felhasználói panasz: a távhőszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos negatív észrevétel (Fgy. tv. 2. § 28. a) pont).

Nem tartozik a felhasználói panasz körébe:

- a tájékoztatást kérő megkeresés,
- a részletfizetési vagy egyéb méltányossági kérelem, illetve megállapodásra irányuló kezdeményezés,
- a távhőszolgáltatási díj-részlet emelését vagy csökkentését célzó kérelem,
- a hibabejelentés.

A felhasználói panaszok fajtái különösen:

- Számlareklamáció: A számlán szereplő mérőállásra, az elszámolt fogyasztásra, az alkalmazott díjra vagy a számlán szereplő bármely más számlaadatra illetőleg tájékoztatásra vonatkozó kifogás, észrevétel.

- Jogi probléma: A szolgáltatási szerződésekkel, szerződés-szegéssel, számlázással kapcsolatos panasz, valamint a díjhátralékkal, annak behajtásával, a hátralékkezeléssel kapcsolatos panasz.
- A szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz: a hibabejelentést követő eljárásra, az intézkedés hiányára, az alkalmazottak magatartására vonatkozó panasz.
- Műszaki panasz: olyan reklamáció, amely műszaki okokra vezethető vissza, pl. mérő meghibásodás.
- Kártérítési igény: a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármely anyagi jellegű igény.
- Egyéb reklamációk: az előbbi pontokba nem sorolható panaszok.
- Az ügyintézés helye:
 - a számlázással, díjfizetéssel, hátralékkezeléssel kapcsolatos ügyintézés: az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálati iroda.
 - a távhőszolgáltatással kapcsolatos műszaki ügyintézés:
 - Oroszlány: az MVM OTSZ Zrt. székháza, diszpécseri iroda (2840 Oroszlány, Bánki D. u. 2.);
 - Szolnok: Központi diszpécseri szolgálat (5000 Szolnok, Széchenyi krt. 2.)

5. A munkautasítás tartalma

A felhasználói panaszokkal, bejelentésekkel a Társaság érdemben csak azt követően foglalkozik, ha a panaszos a felhasználói minőségét igazolja. A számlázással, fogyasztással, díjhátralékkal és annak kezelésével kapcsolatos információk csak a felhasználóként hozzá bejelentett, vagy a felhasználó által írásban meghatalmazott személy részére adhatók.

A szóbeli panaszról a jelen szabályzat melléklete (OTSZ-MU-183-00-04-NY-01, (korábbi: F 142), OTSZ-MU-183-00-04-NY-02 és OTSZ-MU-183-00-04-NY-03) szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni, kivéve, ha a panasz a kérelemnek megfelelően azonnal elintézhető, vagy a felhasználó a panaszra adott szóbeli válasszal egyetért.

A panasz elutasítása esetén a felhasználót tájékoztatni kell arról, hogy panaszával mely szerv eljárását kezdeményezheti. Szóbeli panasz esetén a tájékoztatást a jegyzőkönyv melléklete tartalmazza. Írásbeli panasz esetén a tájékoztatást a válaszlevélben kell megadni.

5.1. A panasszal foglalkozó szervezetek:

Békéltető testület: A felhasználó és a társaság közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: felhasználói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

A békéltető testületek listáját az 1. sz. melléklet (OTSZ-MU-183-00-04-M-01) tartalmazza.

Fogyasztóvédelmi felügyelőség: a kormányhivatalok szervezetében működő szakigazgatási szerv, amely fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon jár el. Szakmai irányításukat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hivatal látja el.

A fogyasztóvédelmi osztályok listáját a 2. sz. melléklet (OTSZ-MU-183-00-04-M-02) tartalmazza.

5.2. A SZEMÉLYES PANASZBEJELENTÉS INTÉZÉSE

A felhasználó a szóbeli panaszt személyesen ügyfélfogadási időben teheti meg.

A felhasználók a személyes ügyintézés időpontját elektronikusan és telefonon keresztül is előzetesen lefoglalhatják, amely időpontot a Társaság az ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül biztosítja számukra.

Az MVM OTSZ Zrt. a panasz intézésének helyét és elérhetőségét a felhasználói számla hátoldalán, valamint a honlapján tünteti fel.

Az ügyintéző a személyesen megjelenő ügyfél panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel (OTSZ-MU-183-00-04-NY-01, (korábbi: F 142), OTSZ-MU-183-00-04-NY-02 és OTSZ-MU-183-00-04-NY-03), kivéve, ha a panasz azonnal elintézhető és azzal az ügyfél egyetért. A jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, az eredeti példányt, iktatásra, a titkárságra továbbítja.

Társaságunknak a panasszal kapcsolatos álláspontját, intézkedését indokolással ellátva, 15 napon belül írásban meg kell küldeni a fogyasztónak. A válaszadási határidő indokolt esetben egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, a meghosszabbításról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

5.3. A TELEFONON TETT PANASZBEJELENTÉS INTÉZÉSE

A diszpécseroknál telefonon tett szóbeli panaszt, valamint telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosító számmal kell ellátni. Az ügyintéző a telefonos ügyintézés megkezdésekor tájékoztatja a fogyasztót a hangfelvétel készítéséről és az egyedi azonosító számról.

A hangfelvétel tartalmazza:

- a felhasználó nevét és lakcímét vagy elektronikus levelezési címét;
- a panasz előterjesztésének az idejét;
- a panasz tartalmát;
- a Társaságunk álláspontját a felhasználó panaszával kapcsolatosan, amennyiben annak azonnali vizsgálata lehetséges.

A telefonon vagy egyéb módon tett panaszbejelentésről a panasz fogadója jegyzőkönyvet (OTSZ-MU-183-00-04-NY-01, (korábbi: F 142), OTSZ-MU-183-00-04-NY-02 és OTSZ-MU-183-00-04-NY-03) vesz fel és – amennyiben nem ő az ügyintéző – továbbítja azt az ügyintézőnek. Az ügyintéző gondoskodik a jegyzőkönyv iktatásáról, a jegyzőkönyv másolatát, az érdemi válasszal együtt, megküldi a fogyasztónak.

Társaságunknak a panasszal kapcsolatos álláspontját, intézkedését indokolással ellátva, 15 napon belül írásban meg kell küldeni a fogyasztónak. A válaszadási határidő indokolt esetben egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, a meghosszabbításról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

5.4. AZ ÍRÁSBAN TETT PANASZBEJELENTÉS INTÉZÉSE

A felhasználó panaszát írásban postai, illetve elektronikus úton (fax, email) teheti meg.

Az írásban beérkezett panaszos levelek kezelése az Ügyirat-kezelési szabályzatban (OTSZ-MU-230-00-01, OTSZ-MU-230-03-01) leírtak szerint érkeztetésre, iktatásra majd elbírálásra, szignálásra kerülnek.

Az ügyintéző a panaszt kivizsgálja és annak beérkezését követően 15 napon belül írásban érdemben megválaszolja azt.

6. Hatályon kívül helyezés

Nincs hatályon kívül helyezendő szabályzat!

Korábban:

- U 047 Fogyasztói panaszügyek intézése 2015
- F 142 NKM OSZ Jegyzőkönyv - Ügyfél bejelentések intézése

7. Mellékletek és formanyomtatványok

OTSZ-MU-183-00-04-NY-01 JEGYZŐKÖNYV – panaszbejelentésre – (Oroszlány)
OTSZ-MU-183-00-04-NY-02 JEGYZŐKÖNYV – panaszbejelentésre – (Szolnok, - Sólyom u.)
OTSZ-MU-183-00-04-NY-03 JEGYZŐKÖNYV – panaszbejelentésre – (Szolnok, Széchenyi krt)
OTSZ-MU-183-00-04-M-01 Békéltetői Testületek Jegyzéke
OTSZ-MU-183-00-04-M-02 fogyasztó védelmi osztályok jegyzéke

MÓDOSÍTÁS NYILVÁNTARTÓLAP

MÓDOSÍTÁSOK		
MÓDOSÍTÁS SZÁMA	MÓDOSÍTÁS DÁTUMA	MÓDOSÍTÁS LEÍRÁSA (JELLEGE)
0.	2021. április 01.	A korábbi U 047 szabályzat módosításra került a Csoportszintűszabályzatokban előírtak szerint, illetve a rebranding és a társaság névváltozása is átvezetésre került. <ul style="list-style-type: none"> • hatályon kívül helyezés: U 047 Fogyasztói panaszügyek intézése 2015 • F 142 NKM OSZ Jegyzőkönyv - Ügyfél bejelentések intézése
1.	2023. február 01.	Szolnoki szolgáltatásra történő kiegészítés. (új 2 db melléklet és 2 db nyomtatvány)
2.	2026.01.13.	Az ÜK-s munkatársak átvétele és a jogszabályi változások átvezetése.

1.sz. melléklet – Békéltetői Testületek Jegyzéke

Baranya Vármegye:	Baranya Vármegyei Békéltető testület	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36., Telefon: +36 72 507 154, +36 20 283 3422 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu , kerelem@baranyabekeltetes.hu
Bács-Kiskun Vármegye:	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefon: +36 62 554 250 /118 E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Békés Vármegye:	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefon: +36 62 554 250 /118 E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye:	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Lev.cím: 3501 Miskolc, Pf. 376. Telefon: +36 46 501 091 E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Budapest:	Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I.em. 111. Lev.cím: 1253 Budapest , Pf. 10. Telefon: +36 1 488 2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád-Csanád Vármegye:	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefon: +36 62 554 250 /118 E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Fejér Vármegye:	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefon: +36 22 510 310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron Vármegye:	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefon: +36 96 520 217 E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu
Hajdú-Bihar Vármegye:	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefon: +36 52 500 710, +36 52 500 745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu
Heves Vármegye:	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Lev.cím: 3501 Miskolc, Pf. 376. Telefon: +36 46 501 091 E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegye:	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefon: +36 52 500 710, +36 52 500 745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu

1.sz. melléklet – Békéltetői Testületek Jegyzéke

Komárom-Esztergom Vármegye:	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefon: +36 22 510 310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Nógrád Vármegye:	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Lev.cím: 3501 Miskolc, Pf. 376. Telefon: +36 46 501 091 E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Pest Vármegye:	Pest Vármegyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Lev.cím: 1364 Budapest, Pf. 81. Telefon: +36 1 792 7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Somogy Vármegye:	Baranya Vármegyei Békéltető testület	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36., Telefon: +36 72 507 154, +36 20 283 3422 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu , kerelem@baranyabekeltetes.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegye:	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefon: +36 52 500 710, +36 52 500 745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu
Tolna Vármegye:	Baranya Vármegyei Békéltető testület	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36., Telefon: +36 72 507 154, +36 20 283 3422 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu , kerelem@baranyabekeltetes.hu
Vas Vármegye:	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefon: +36 96 520 217 E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu
Veszprém Vármegye:	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefon: +36 22 510 310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Zala Vármegye:	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefon: +36 96 520 217 E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

2. sz. melléklet fogyasztó védelmi osztályok jegyzéke

megnevezés	elérhetőség
Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	7630 Pécs, Hengermalom u. 2. Telefon: (72) 795-398 E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu
Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. Telefon: +36 76 795 710 E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu
Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4. Telefon: +36 66 546 150 E-mail: fogyved@bekes.gov.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	3525 Miskolc, Városház tér 1. Telefon: +36 46 512 -971 Email: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya	1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b. Lev.cím: 1364 Budapest, Pf. 144. Telefon: +36 1 450-2598 E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu
Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: +36 62 680 530 E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. Lev.cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936. Telefon: +36 22 501 751 E-mail: fogyved@fejer.gov.hu
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	9022 Győr, Türr István u. 7. Lev.cím: 9002 Győr, Pf. 311. Telefon: +36 96 795 951 E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	4024 Debrecen, Kossuth u. 12-14. Lev.cím: 4001 Debrecen, Pf. 76. Telefon: +36 52 533 924 E-mail: fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu

2. sz. melléklet fogyasztó védelmi osztályok jegyzéke

megnevezés	elérhetőség
Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Lev.cím: 3301 Eger, Pf. 216. Telefon: +36 36 515 469 E-mail: fogyved@heves.gov.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	5000 Szolnok, Indóház u. 8. Lev.cím: 5002 Szolnok, Pf. 101. Telefon: +36 56 795 165 E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu
Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	<u>2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.</u> Telefon: +36 34 309 303 E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	3100 Salgótarján, Karancs út 54. Lev.cím: 3100 Salgótarján, Pf. 308. Telefon: +36 32 511 116 E-mail: fogyved@nograd.gov.hu
Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály	1072 Budapest, Nagy Diófa u. 10-12. Telefon: +36 1 459 4843 E-mail: fogyved@pest.gov.hu
Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2. Lev.cím: 7401 Kaposvár, Pf. 281. Telefon: +36 82 510 868 E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Lev.cím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 77. Telefon: +36 42 500 694 E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu
Tolna Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. Telefon: +36 74 795 385 E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

2. sz. melléklet fogyasztó védelmi osztályok jegyzéke

megnevezés	elérhetőség
Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. Lev.cím: 9701 Szombathely, Pf. 29. Telefon: +36 94 505 220, +36 94 505 219 E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu
Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Lev.cím: 8210 Veszprém, Pf. 1184. Telefon: +36 88 550 510 E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu
Zala Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22. Lev.cím: 8900 Zalaegerszeg, Pf. 558. Telefon: +36 92 510 530 E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

JEGYZŐKÖNYV – panaszbejelentésre – (Oroszlány)

Mely készült 20..... az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.
(2840 Oroszlány, Bánki D. u. 2.) ügyfélszolgálatán / diszpécsei helyiségében.

Jelen vannak:

Az OTSZ Zrt. képviselője:

valamint:

Ügyfélazonosító:

Fogyasztási hely azonosító:

Fogyasztó neve:

Fogyasztási hely:

Telefonszám:

Elektronikus levelezési cím:

.....

Bejelentés módja (megfelelő aláhúzendó):

személyesen

telefonon (azonosító:)

A panasz részletes leírása:

.....

.....

.....

Bemutatott iratok, bizonyítékok:

.....

.....

Panasz elintézésének módja:

.....

.....

Panasz azonosító száma: P 20.... /

Panasz elutasításon esetén a jelen jegyzőkönyv 1. és 2. sz. mellékletében felsorolt szervekhez fordulhat jogorvoslatért.

Továbbá tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdésében foglalt alávetési nyilatkozatot az MVM OTSZ Zrt. nem tett.

K. m. f.

.....
MVM OTSZ Zrt képviselője

.....
Fogyasztó

JEGYZŐKÖNYV – panaszbejelentésre – (Szolnok, Ügyfélszolgálat)

Mely készült 20..... az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. szolnoki ügyfélszolgálatán.

Jelen vannak:

Az OTSZ Zrt. megbízottja:

valamint:

Ügyfélazonosító:

Fogyasztási hely azonosító:

Fogyasztó neve:

Fogyasztási hely:

Telefonszám:

Elektronikus levelezési cím:

.....

Bejelentés módja (megfelelő aláhúzendó):

személyesen

telefonon (azonosító:)

A panasz részletes leírása:

.....

.....

.....

Bemutatott iratok, bizonyítékok:

.....

.....

Panasz elintézésének módja:

.....

.....

Panasz azonosító száma: P 20.... /

Panasz elutasításon esetén a jelen jegyzőkönyv 1. és 2. sz. mellékletében felsorolt szervekhez fordulhat jogorvoslatért.

Továbbá tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdésében foglalt alávetési nyilatkozatot az MVM OTSZ Zrt. nem tett.

K. m. f.

.....
MVM OTSZ Zrt képviselője

.....
Fogyasztó

JEGYZŐKÖNYV – panaszbejelentésre – (Szolnok, Széchenyi krt. 2.)

Mely készült 20..... az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.
(5000 Szolnok, Széchenyi krt. 2.) diszpécseri szolgálatán.

Jelen vannak:

Az OTSZ Zrt. képviselője:.....

valamint:

Ügyfélazonosító:

Fogyasztási hely azonosító:

Fogyasztó neve:

Fogyasztási hely:

Telefonszám:

Elektronikus levelezési cím:

.....

Bejelentés módja (megfelelő aláhúzendó):

személyesen

telefonon (azonosító:)

A panasz részletes leírása:

.....

.....

.....

Bemutatott iratok, bizonyítékok:

.....

.....

Panasz elintézésének módja:

.....

.....

Panasz azonosító száma: P 20.... /

Panasz elutasításon esetén a jelen jegyzőkönyv 1. és 2. sz. mellékletében felsorolt szervekhez fordulhat jogorvoslatért.

Továbbá tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdésében foglalt alávetési nyilatkozatot az MVM OTSZ Zrt. nem tett.

K. m. f.

.....
MVM OTSZ Zrt képviselője

.....
Fogyasztó