

## Tájékoztató a panaszkezelésről

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény a panaszkezelésre vonatkozóan az alábbiakat határozza meg:

**171A. § (3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni,** és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet felvenni,** s annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A Szegedi Vízmű Zrt. a Törvényben foglaltaknak megfelelően lehetőséget biztosít a jegyzőkönyv felvételére, amelyre az ügyintézőknél van lehetőség.

Panasz elutasítása esetén az alábbi **Felügyeleti szervekhez** fordulhat:

- **Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Független Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Központi elektronikus levelezési cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Központi telefonszám: 62/554-250/118 mellék

- **Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Központi elektronikus levelezési cím: [fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu)

Központi telefonszám: 62/680-530

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

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89.

Központi elektronikus levelezési cím: [mekh@mekh.hu](mailto:mekh@mekh.hu)

Központi telefonszám: 061/459-7777