

PR-TELECOM Zrt.

Előfizetői tájékoztatója
az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 138.§ (2) bekezdése
alapján

hírközlési szolgáltatás

vezetékes műsorjel-elosztás
(nyilvános televízió-műsorelosztási és nyilvános rádió műsorelosztás)
internet elérési szolgáltatás
helyhez kötött telefonszolgáltatás

nyújtásához

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja arról, hogy

- az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat

A./ Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (Kivonat az ÁSZF-ből)

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetésnyel és a minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján történő hirdetésnyel útján, valamint internetes honlapján.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatról indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét. A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszokról és hibabejelentésekről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatósi kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésekről készített hangfelvételek az érintett Előfizető általi visszahallgatásos - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, előre egyeztetett időpontban, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére hangfelvételeként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethező módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az 5. sz. mellékletben megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolatát példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolatát példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Előfizető neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolatát példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi akta eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolatát példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettségébe terhel.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatra érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panaszok kapcsolat álláspontját és intézkedéseit indokálással ellátva írásba foglalni, és az Előfizetőt a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letele előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

6.3.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációjának a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a Hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-6.2.6., 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasz, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasz, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasz, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvitás esetén jogosult a 2. sz. melléklet szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvitás helyzete esetén jogosult a 2. sz. melléklet szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

B./ Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0680

További ügyfélkapcsolati pontok:
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos
Cím: 1088 Budapest, Reviczky u. 5.
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 8644
Fax: (+36 1) 429 8761

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)]

	Cím	Levélcím	Telefon	e-mail
Nemzeti Fejlesztési Minisztérium	1011 Budapest, Fő u. 44-50.	1440 Budapest, Pf.: 1	+36 1 795 67 66; +36 1 795 3832	
Bács-Kiskun Megye, Kecskeméti Járási Hivatal	6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 12.	6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 12.	+36 76 516 200	kecskemet@bacs.gov.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megye, Miskolci Járási Hivatal	3530 Miskolc, Petőfi Sándor utca 23.	3530 Miskolc, Petőfi Sándor utca 23.	+36 46 795 600	jaras.miskolc@borsod.gov.hu
Fejér Megye, Székesfehérvári Járási Hivatal	8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.	8050 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.	+36 22 795 750,	hivatal.szekesfehervar@fejer.gov.hu
Győr-Moson-Sopron Megye, Győri Járási Hivatal	9023 Győr, Buda u. 5.	9023 Győr, Buda u. 5.	+36 96 795 043	hivatal.szekesfehervar@fejer.gov.hu
Heves Megye, Eger Járási Hivatal	3300 Eger, Szarvas tér 1.	3300 Eger, Pf.: 203	+36 36 482 900	titkarsag.eger@heves.gov.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megye, Szolnoki Járás	5000 Szolnok, Kossuth tér 1.	5000 Szolnok, Kossuth tér 1.	+36 56 795 666	szolnok.jarashivatal@jasz.gov.hu
Komárom-Esztergom Megye, Tatabányai Járási Hivatal	2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.	2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.	+36 34 515 100	hivatal.tatabanya@komarom.gov.hu
Pest Megyei Kormányhivatal	1052 Budapest, Városház utca 7.	1364 Budapest, Pf.: 270	+36 1 485-6900	pest@pest.gov.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye, Nyíregyházi Járási Hivatal	4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.	4401 Nyíregyháza, Pf.: 75	+36 42 795 110	nyiregyhaza@szabolcs.gov.hu
Vas Megye, Szombathelyi Járási Hivatal	9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 1.	9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 1.	+36 94 501 801	hivatal.szombathely@vas.gov.hu
Veszprém Megye, Veszprémi Járási Hivatal	8200 Veszprém, Mindszenty József utca 3-5	8210 Veszprém Pf.: 2042	+36 88 555 507; +36 88 550 508	veszprem.jaras@veszprem.gov.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenycorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpv. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenycorlátozás tilalmáról
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Abony Önkormányzat jegyzője	2336 Kossuth Lajos u. 43. (24-472-149)	Köröstenetlén Község Önkormányzat jegyzője
2740 Kossuth tér 1. (53-360-068)	Emőd Önkormányzat jegyzője	2745 Kocséri u. 4. (63-398-214)
Acsád Község Önkormányzat Jegyzője	3432 Vörösmarty M. u. 1-3. (46-476-206)	Kőszeg Város Önkormányzat jegyzője
9746 Béke u. 10. (94-555-003)	Erdőbénye Önkormányzat jegyzője	9730 Jurisits tér 8. (94-562-511)
Ajka Város Önkormányzat Jegyzője	3932 Kossuth u. 31. (47-336-003)	Kunszentmárton Város Önkormányzat jegyzője
8400 Szabadság tér 12. (88-521-100)	Fényeslitke Önkormányzat jegyzője	5440 Köztársaság tér 1. (56-560-256)
Alattán Község Önkormányzat jegyzője	4621 Rákóczi u. 1. (45-447-011)	Lakitelek Önkormányzat jegyzője
5142 Szent István tér 1. (57-461-011)	Füzérkomlós Önkormányzat jegyzője	6065 Széchenyi I. körút 48. (76-449-011)
Arló Önkormányzat jegyzője	3997 Felszabadulás u. 47. (47-340-013)	Lábatlan Önkormányzat jegyzője
3663 Ady E. u. 162. (48-444-002)	Gávavencsellő Nagyközség Önkormányzat jegyzője	2541 József Attila út 60. (33-517-500)
Bekecs Önkormányzat jegyzője	4471 Petőfi u. 1. (42-572-500)	Lesenceistván Község Önkormányzat jegyzője
3903 Honvéd u. 54. (47-368-857)	Gór Község Önkormányzat jegyzője	8319 Kossuth Lajos u. 128. (87-436-151)
Ágfalva Önkormányzat jegyzője	9625 Széchenyi u. 53/A. (94-386-377)	Litér Önkormányzat Jegyzője
9423 Soproni u. 3. (99-330-012)	Gyöngyöstarján Önkormányzat jegyzője	8196 Álmos u. 23. (88-588-060)
Baj Község Önkormányzat jegyzője	3036 Jókai M. tér 3. (37-372-025)	Lócs Község Önkormányzat jegyzője
2836 Petőfi u. 50. (34-488-597)	Halásztelek Nagyközség Önkormányzat jegyzője	9634 Fő u. 52. (94-388-035)
Bakonycserye Község Önkormányzat Jegyzője	2314 Posta Köz 1. (24-517-260)	Mályi Önkormányzat jegyzője
8053 Rákóczi u. 83. (22-413-001)	Halimba Község Önkormányzat Jegyzője	3434 Széchenyi u. 12. (46-529-050)
Balatonakali Község Önkormányzat Jegyzője	8452 Petőfi u. 16. (88-237-003)	Márkó Község Önkormányzat jegyzője
8243 Kossuth L. u. 17. (87-444-255)	Hárskút Község Önkormányzat jegyzője	8441 Padányi Bíró Márton tér 5. (88-271-297)
Balatonalmádi Önkormányzat jegyzője	8442 Fő u. 10. (88-270-219)	Mencshely Község Önkormányzat Jegyzője
8220 Széchenyi sétány 1. (88-438-444)	Hegyfalva Község Önkormányzat jegyzője	8271 Fő u. 32. (88-274-340)
Balatoncsicsó Község Önkormányzat Jegyzője	9631 Kossuth u. 86. (95-340-001)	Mesterháza Község Önkormányzat jegyzője
8272 Fő u. 24. (87-479-350)	Hejőbába Önkormányzat jegyzője	9628 Petőfi Sándor u. 54. (94-586-015)
Balatonfűzfő Önkormányzat Jegyzője	3593 Fő u. 39. (49-458-818)	Meszlen Község Önkormányzat jegyzője
8175 Bartók Béla u. 18. (88-451-052)	Hidegkút Község Önkormányzat jegyzője	9745 Béke u. 41. (94-355-017)
Balatonkenese Önkormányzat Jegyzője	8247 Fő u. 67/a (88-266-110)	Mezőcsát Önkormányzat jegyzője
8174 Béri Balogh Á. tér 1. (88-481-084)	Hidegkút Önkormányzat jegyzője	3450 Hősök tere 1. (49-552-046)
Balatonszepesz Község Önkormányzat Jegyzője	3958 Petőfi u. 110. (47-346-101)	Monostorapáti Község Önkormányzat Jegyzője
8252 Árpád u. 3. (87-468-591)	Horvátzsidány Község Önkormányzat jegyzője	8296 Hegyesd, Petőfi S. u. 123. (87-435-055)
Balinka Község Önkormányzat Jegyzője	9733 Csepregi u. 5. (94-565-112)	Nagyecenk Önkormányzat jegyzője
8055 Petőfi u. 34. (22-411-506)	Jánoshida Község Önkormányzat jegyzője	9485 Gyár u. 2. (99-360-012)
Balsa Község Önkormányzat jegyzője	5143 Fő út 28. (57-458-420)	Nagygeresd Község Önkormányzat jegyzője
4468 Szabolcs vezér u. 25. (42-207-692)	Jászalsószentgyörgy Önkormányzat jegyzője	9661 Kossuth u. 97. (95-342-061)
Bazsi Község Önkormányzat jegyzője	5054 Fő út 53/a. (57/456-001)	Nagyvázsony Község Önkormányzat Jegyzője
8352 Fő u. 50. (87-351-201)	Jászapáti Önkormányzat jegyzője	8291 Barnag, Kinizsi P. u. 96. (86-515-210)
Bodajk Önkormányzat Jegyzője	5130 Velemi u. 2. (57-441-076)	Nemescső Község Önkormányzat jegyzője
8053 Petőfi S. u. 60. (22-410-031)	Jászberény Önkormányzat jegyzője	9739 Petőfi u. 25. (94-368-024)
Bodrogkeresztúr Község Önkormányzat jegyzője	5100 Lehel Vezér tér 18. (57-411-412)	Nemesgulács Község Önkormányzat jegyzője
3916 Kossuth u. 85. (47-396-002)	Jászbologháza Község Önkormányzat jegyzője	8284 József Attila u. 59. (87-433-124)
Bodrogkisfalud Község Önkormányzat jegyzője	5144 Rákóczi u. 27. (57-460-012)	Nemeshany Község Önkormányzat jegyzője
3917 Kossuth út 65. (47-396-056)	Jászfelsőszentgyörgy Község Önkormányzat jegyzője	8471 Petőfi út 85. (87-356-234)
Bodrogolaszi Község Önkormányzat jegyzője	5111 Fő út 57. (57-420-010)	Nyárlőrinc Önkormányzat jegyzője
3943 Fő u. 11. (47-303-003)	Jászfényszaru Önkormányzat jegyzője	6032 Dózsa Gy. u. 34. (76-589-019)
Borsodszentgyörgy Község Önkormányzat jegyzője	5126 Szabadság tér 1. (57-422-125)	Nyékkládháza Önkormányzat jegyzője
3623 Szentgyörgyi út 114. (48-428-142)	Jászkóhalmi Önkormányzat jegyzője	3433 Vasút u. 16. (46-391-420)
Bó Önkormányzat jegyzője	5121 Fő út 27. (57-450-201)	Nyírad Község Önkormányzat Jegyzője
9625 Széchenyi u. 70. (94-586-015)	Jászkisér Önkormányzat jegyzője	8450 Szabadság u. 3. (88-235-001)
Bócs Önkormányzat Jegyzője	5137 Fő u. 7. (57-450-201)	Olaszlizska Község Önkormányzat jegyzője
3574 Hősök tere 1. (46-316-009)	Káld Község Önkormányzat Jegyzője	3933 Szent István út 5. (47-358-001)
Budakeszi Önkormányzat jegyzője	9673 Berzsenyi u. 10. (95-470-167)	Óbudavár Község Önkormányzat Jegyzője
2092 Fő u. 179. (23-535-714)	Káptalanfa Község Önkormányzat Jegyzője	8272 Balatoncsicsó, Fő u. 11.
Bük Nagyközség Önkormányzat jegyzője	8471 Bodorfa, Rákóczi u. 5. (87-576-006)	Ólmod Község Önkormányzat jegyzője
9737 Széchenyi u. 44. (94-358-006)	Kecskemét Önkormányzat jegyzője	9733 Fő út 25. (94-365-127)
Cibakháza Önkormányzat jegyzője	6000 Kossuth tér 1. (76-483-683)	Ócs Község Önkormányzat jegyzője
Szabadság tér 5. (56-477-174)	Kecskéd Község Önkormányzat jegyzője	8292 Béke u. 35. (88-237-003)
Chemelházadamonya Község Önkormányzat Jegyzője	2852 Vasút u. 105. (34/478-002)	Papkeszi Önkormányzat Jegyzője
9624 Fő u. 60. (94-386-009)	Királyszentistván Önkormányzat Jegyzője	8183 Fő u. 42. (88-588-690)
Csabrendek Község Önkormányzat Jegyzője	8195 Fő u. 12. (88-434-930)	Peresznye Község Önkormányzat jegyzője
8474 Árpád u. 4. (87-453-187)	Kiskunfélegyháza Önkormányzat jegyzője	9734 Hunyadi u. 2. (94-565-112)
Csepreg Önkormányzat jegyzője	6100 Kossuth u. 1. (76-461-255)	Pósfá Község Önkormányzat jegyzője
9735 Széchenyi tér 27. (94-565-034)	Kisvárdá Önkormányzat jegyzője	9631 Kossuth u. 28. (95-367-012)
Csermely Község Önkormányzat jegyzője	4600 Szent László u. 7-11. (45-500-755)	Pula Község Önkormányzat jegyzője
3648 Kissor u. 26. (48-440-011)	Kiszsidány Önkormányzat jegyzője	8291 Fő u. 39. (88-267-386)
Csokvaomány Község Önkormányzat jegyzője	9733 Fő út 39. (94-365-123)	Répcseszténygyörgy Község Önkormányzat jegyzője
3647 Széchenyi út 1. (48-439-003)	Kocsér Önkormányzat Jegyzője	9623 Fő u. 24. (95-341-001)
Dömsöd Nagyközség Önkormányzat jegyzője	2755 Szent István tér 1. (53-359-197)	Rákócziifalva Önkormányzat jegyzője
2344 Petőfi tér 6. (24-523-125)	Kópháza Önkormányzat jegyzője	5085 Szabadság tér 2. (56-441-028)
Dunaharaszti Önkormányzat jegyzője	9495 Fő u. 15. (99-357-550)	Sajópetri Önkormányzat jegyzője
2330 Fő u. 152. (24-504-400)	Körmény Község Önkormányzat jegyzője	3573 Dózsa Gy. út 66. (46-393-002)
Dunavarsány Önkormányzat jegyzője	2851 Alkotmány u. 2. (34-573-100)	Sajtoskál Önkormányzat jegyzője
		9632 Petőfi Sándor u. 21. (94-388-010)

Sárazsadány Község Önkormányzat jegyzője
3942 Fő út 30. (47-303-003)
Sárospatak Önkormányzat jegyzője
3950 Kossuth u. 44. (47-311-130)
Sáta Község Önkormányzat jegyzője
3659 Széchenyi út 19. (48-438-001)
Sátorajlaiújhely Önkormányzat jegyzője
3980 Kossuth tér 5. (47-321-359)
Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzat jegyzője
9400 Fő tér 1. (99-515-100)
Sümege Város Önkormányzat Jegyzője
8330 Béke tér 7. (87-550-750)
Sümegeprága Község Önkormányzat jegyzője
8351 Rákóczi u. 17. (87-350-587)
Süttő Község Önkormányzat jegyzője
2543 Templom tér 9. (33-474-360)
Szabolcs Község Önkormányzat jegyzője
4467 Tiszafolyó u. 1. (42-208-060)
Szakony Önkormányzat jegyzője
9474 Fő u. 164. (99-543-007)
Szászberek Önkormányzat jegyzője
5053 Béke út 1. (56-552-017)
Szegi Község Önkormányzat jegyzője
3918 Alkotmány u. 22. (47-309-011)
Szezilong Község Önkormányzat jegyzője
3918 Dózsa Gy. u. 44. (47-391-001)
Szeleste Község Önkormányzat jegyzője
9622 Berzsényi D. u. 44. (95-565-000)
Szentantalfa Község Önkormányzat Jegyzője
8272 Balatoncsicsó, Fő u. 39. (87-479-499)
Szentjakabfa Község Önkormányzat Jegyzője
8272 Balatoncsicsó, Fő u. 16. (87-479-320)

Szerencs Önkormányzat jegyzője
3900 Rákóczi út 89. (47-565-202)
Szigethalom Önkormányzat jegyzője
2315 Kossuth u. 10. (24-403-658)
Szigetszentmiklós Önkormányzat jegyzője
2310 Kossuth u. 2. (24-466-379)
Szolnok Önkormányzat jegyzője
5000 Kossuth tér 9. (56-503-403)
Szomód Község Önkormányzat jegyzője
2896 Fő u. 23. (34-491-013)
Szóc Község Önkormányzat Jegyzője
8452 Halimba, Kossuth u. 14. (88-279-007)
Tagyon Község Önkormányzat Jegyzője
8372 Balatoncsicsó, Kossuth u. 14. (87-479-000)
Taksony Nagyközség Önkormányzat jegyzője
2335 Taksony, Fő u. 85. (24-447-200)
Taliándörögd Község Önkormányzat Jegyzője
8295 Petőfi S. u. 4. (87-437-039)
Tariján Község Önkormányzat jegyzője
2831 Rákóczi út 39. (34/372-613)
Tata Város Önkormányzat jegyzője
2890 Kossuth tér 1. (34-588-600)
Tés Község Önkormányzat jegyzője
8109 Szabadság tér 12. (88-589-421)
Tótvázsony Község Önkormányzat jegyzője
8246 Magyar u. 101. (88-506-790)
Tiszaalpar Önkormányzat jegyzője
6066 Árpád tér 1. (76-424-133)
Tiszaeszlár Község Önkormányzat jegyzője
4464 Rákóczi Ferenc u. 41. (47-277-505)
Tiszaföldvár Város Önkormányzat jegyzője
5430 Bajcsy Zs. u. 2. (56-470-017)

Tiszakeszi Önkormányzat jegyzője
3458 Községháza u. 46. (49-352-433)
Tiszanagyfalu Község Önkormányzat jegyzője
4463 Kossuth u. 43. (42-371-215)
Tolcsva Önkormányzat jegyzője
3934 Szabadság tér 16. (47-384-217)
Tömörd Község Önkormányzat jegyzője
9738 Fő u. 9. (94-365-143)
Törökbálint Önkormányzat jegyzője
2045 Munkácsy Mihály u. 79. (23-335-021)
Törtel Község Önkormányzat jegyzője
2747 Szent István tér 1. (53-576-010)
Újszász Önkormányzat jegyzője
5052 Szabadság tér 2. (56-552-022)
Úrkút Község Önkormányzat Jegyzője
8409 Rákóczi út 45. (88-230-003)
Vassurány Község Önkormányzat jegyzője
9741 Táncsics köz 7. (94-355-039)
Vámosújfalú Község Önkormányzat jegyzője
3941 Csécsi N. Pál út 8. (47-394-042)
Várgesztes Község Önkormányzat jegyzője
2824 Arany J. u. 69. (34-593-030)
Vértessomló Község Önkormányzat jegyzője
2823 Rákóczi u. 63. (34-593-440)
Vértestolna Község Önkormányzat jegyzője
2833 Petőfi S. u. 67. (34-351-856)
Zagyvarékas Önkormányzat jegyzője
5051 Rákóczi út 56. (56-540-020)
Zánka Község Önkormányzat Jegyzője
8251 Fő u. 29. (87-468-000)
Zsédény Község Önkormányzat jegyzője
9635 Rákóczi u. 30. (95-343-039)

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Miskolc Járásbíróság
3525 Miskolc, Dózsa Gy. út 4. (Tel: 46-353-411)
Miskolci Törvényszék
3525 Miskolc, Dózsa Gy. út 4. (Tel: 46-353-411)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívül rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes **Békéltető Testület**: [Fgytv. 18.§ (1)]

Cím	Telefon, fax	e-mail
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4 (76) 501-525, (76) 501-500	bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Baranya Megyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. (72) 507-154	bekelteto@pbkik.hu
Békés Megyei Békéltető Testület	5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5. (66) 324-976, 446-354, 451-775	bmkk@bmkk.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. (46) 501-091, 501-870	kalna.zsuzsa@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. (1) 488-2131, 488-2186	bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád Megyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. (62) 486-987	info@csmkk.hu
Fejér Megyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. (22) 510-310	fmkk@fmkk.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a (96) 520-217	bekelteto@gymkk.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10 (52) 500-749	bekelteto@hbkk.hu
Heves Megyei Békéltető Testület	3300 Eger, Faiskola út 15. (36) 416-660/105	tunde@hkik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület	5000 Szolnok, Verseyh park 8. (56) 510-610	bekeltetotestulet@jnszmkk.hu
Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36. (34) 513-010	kemkk@kemkk.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a (32) 520-860	nkk@nkk.hu
Pest Megyei Békéltető Testület	1055 Budapest Kossuth tér 6-8. (1) 474-7921	pmbekelteto@pmkk.hu
Somogy Megyei Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6. (82) 501-000	skk@skk.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. (42) 311-544, (42) 420-180	bekelteto@szabkam.hu
Tolna Megyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. (74) 411-661	kamara@tmkk.hu
Vas Megyei Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2 (94) 312-356	pergel.bea@vmkk.hu
Veszprém Megyei Békéltető Testület	8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (88) 814-111	info@bekeltetesveszprem.hu
Zala Megyei Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. (92) 550-514	zmbekelteto@zmkk.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefon: (1) 311-7030
Telefax: (1) 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.