

## Panaszkezelés:

A szolgáltató minden esetben írásba foglalja az írásban érkezett panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit (indokolással), és a felhasználónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldi. Ha a felhasználó panaszát személyesen, illetve telefonon jelenti be és a szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz vagy jegyzőkönyvezi és a fentiek szerint kezeli. A szolgáltató a telefonon tett panaszt rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi és kérésre a felhasználó rendelkezésére bocsátja. A szóbeli panaszt a szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt a szolgáltató a felhasználót tájékoztatja.

**A panasz elutasítása esetén a felhasználó jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:**

## Fogyasztóvédelmi szervek, jogorvoslat

**Szolgáltatásunkkal kapcsolatban Ön az alábbi helyeken tehet észrevételt, panaszt:**

### **FEJÉRVÍZ ZRt. Székesfehérvári központja**

8000 Székesfehérvár, Királlyor 3-15

Székesfehérvár, ügyfélszolgálati iroda (számlázás, pénzügyi ügyfélszolgálati ügyek):

[80/200-342\(hangrögzítő\)](tel:80200342)

Székesfehérvári ügyfélszolgálati iroda(műszaki ügyek): [80/200-342\(hangrögzítő\)](tel:80200342)

Bicskei ügyfélszolgálati fiókiroda: [80/200-342\(hangrögzítő\)](tel:80200342)

Ercsi ügyfélszolgálati fiókiroda: [80/200-342\(hangrögzítő\)](tel:80200342)

Szabadbattyáni ügyfélszolgálati fiókiroda: [80/200-342\(hangrögzítő\)](tel:80200342)

Móri ügyfélszolgálati fiókiroda: [80/200-342\(hangrögzítő\)](tel:80200342)

Sárbogárdi ügyfélszolgálati fiókiroda: [80/200-342\(hangrögzítő\)](tel:80200342)

[Ügyfélszolgálatunk további elérhetőségeit ide kattintva tekintheti meg.](#)

Email cím: [ugyfelszolgalat@fejerviz.hu](mailto:ugyfelszolgalat@fejerviz.hu)

**MÉRÉSSSEL, SZÁMLÁZÁSSAL, ELSZÁMOLÁSSAL, PANASZKEZELÉSSSEL  
KAPCSOALTBAN PANASZT TEHET AZ ALÁBBI SZERVEZETEKNEÉL, HATÓSÁGOKNÁL:**

**Békéltető Testületek elérhetősége szolgáltatási területünkön:**

### **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: 22/510-310

Email cím: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

weboldal: [www.bekeltetesfejerviz.hu](http://www.bekeltetesfejerviz.hu)

**Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály**

8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.

Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936

Telefon: 22/501-751

E-mail: [fogyved@fejer.gov.hu](mailto:fogyved@fejer.gov.hu)

weboldal: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu>

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/fejer/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly>

***másodfokú hatósági jogutód***

**Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 1088. Budapest, József krt. 6.

Tel.: 06 (1) 459-4843

E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

***általános jogutód***

**Energiaügyi Minisztérium**

Székhely: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Postacím: 1440 Budapest, Pf. 1.

Ügyfélszolgálati Információs Iroda: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Tel.: 06-1-795-67-66;

Fax: 06-1-550-39-44

Email: [ugyfelszolgalat@tim.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@tim.gov.hu)

weboldal: <https://kormany.hu/tim/elerhetosegek>

**EGYÉB, KÖZIGAZGATÁSI HATÓSÁGI ÜGYEKKEL KAPCSOLATBAN**

**Felhasználó lakcíme szerinti járási hivatal**

Szolgáltatási területünkön ezek a következők

**Bicskei Járási Hivatal**

Cím 2060 Bicske, Szent István út 7-11.

E-mail [hivatal.bicske@fejer.gov.hu](mailto:hivatal.bicske@fejer.gov.hu)

Telefon 06-22/566-300

Fax 06 (22) 566-303

Illetékesség:

**Alcsútdoboz, Bicske, Bodmér, Csabdi, Csákvár, Etyek, Felcsút, Gánt, Mány, Óbarok, Szár, Tabajd, Újbarok, Vértesacska, Vértesboglár**

Félfogadás: H: 8.00-12.00 és 13.00-16.00, Sz: 8.00-12.00 és 13.00-16.00, P: 8.00-12.00

**Dunaújvárosi Járási Hivatal**

Cím 2400 Dunaújváros, Szórád Márton út 39.

E-mail [hivatal.dunaujvaros@fejer.gov.hu](mailto:hivatal.dunaujvaros@fejer.gov.hu)

Telefon 06 (25) 795-600, 06 (25) 795-610

Fax 06 (25) 795-649

Illetékesség:

**Adony, Baracs, Beloiannis, Besnyő, Daruszentmiklós, Dunaújváros, Előszállás, Ivánca, Kisapostag, Kulcs, Mezőfalva, Nagykarácsony, Nagyvenyim, Perkáta, Pusztaszabolcs, Rácalmás**

Félfogadás: H: 8.00-12.00 és 13.00-16.00, Sze: 8.00-12.00 és 13.00-18.00, P: 8.00-12.00

### **Enyingi Járási Hivatal**

Cím 8130 Enying, Szabadság tér 14.  
E-mail hivatal.enyding@fejer.gov.hu  
Telefon 06 (22) 572-135  
Fax 06 (22) 572-135/20

#### Illetékesség:

**Dég, Enying, Kisláng, Lajoskomárom, Lepsény, Mátyásdomb, Mezőkomárom, Mezőszentgyörgy, Szabadhídvég**

Félfogadás: H: 8.00-12.00 és 13.00-15.30, Sze: 8.00-12.00 és 13.00-15.30,  
Cs: 8.00-12.00

### **Gárdonyi Járási Hivatal**

Cím 2483 Gárdony, Szabadság u. 20-22.  
E-mail hivatal.gardony@fejer.gov.hu  
Telefon 06 (22) 795-306, 06 (22) 570-027/232  
Fax 06 (22) 570-027/232

#### Illetékesség:

**Gárdony, Kápolnásnyék, Nadap, Pákozdi, Pázmánd, Sukoró, Szabadegyháza, Velence, Vereb, Zichyújfalu**

Félfogadás:

Hatósági és Gyámügyi Osztály: H: 8-17:30 SZ: 8-12, K-CS-P: nincs ügyfélfogadás

Kormányablak Osztály: H: 7-17, K: 8-12, SZ: 8-16, CS: 8-18, P: 8-12

Foglalkoztatási Osztály: H: 8-17.30, K: nincs ügyfélfogadás, SZ: 8-12, CS: 8-12, P: 8-12

### **Martonvásári Járási Hivatal**

Cím 2462, Martonvásár, Budai út 1.  
E-mail hivatal.martonvasar@fejer.gov.hu  
Telefon 06 (22) 569-280

#### Illetékesség:

**Baracska, Ercsi, Gyúró, Kajászó, Martonvásár, Ráckeresztúr, Tordas, Vál**

Félfogadás H: 8.00-12.00 és 13.00-16.00, K: 8.00-12.00, Sze: 8.00-12.00 és 13.00-17.00,  
P: 8.00-12.00

### **Móri Járási Hivatal**

Cím 8060 Mór, Szent István tér 1/B.  
E-mail hivatal.mor@fejer.gov.hu  
Telefon 06 (22) 563-060  
Fax 06 22 653-063

#### Illetékesség:

**Bakonycsérnye, Balinka, Bodajk, Csákberény, Csókakő, Fehérvárcsurgó, Isztimér, Kincsesbánya, Magyaralmás, Mór, Nagyveleg, Pusztavám, Söréd**

Félfogadás: Hétfő: 8.00-12.00 és 13.00-16.00, Szerda: 8.00-12.00 és 13.00-16.00,  
Péntek: 8.00-12.00

### **Sárbogárdi Járási Hivatal**

Cím 7000 Sárbogárd, Hősök tere 2.  
E-mail hivatal.sarbogard@fejer.gov.hu  
Telefon 06 (25) 520-291

Fax 06 (25) 520-290

Illetékesség:

**Alap, Alsószentiván, Cece, Hantos, Igar, Mezőszilas, Nagylók, Sárbogárd, Sáregres, Sárkeresztúr, Sárszentágota, Vajta**

Félfogadás: H: 8.00-11.30, Sz: 8.00-11.30 és 12.30-15.00, P: 8.00-11.30

**Székesfehérvári Járási Hivatal**

Cím 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.  
E-mail hivatal.szekesfehervar@fejer.gov.hu  
Telefon 06 (22) 795-750  
Fax 06 (22) 795-814

Illetékesség:

**Aba, Bakonykúti, Csór, Csósz, Füle, Iszkaszentgyörgy, Jenő, Káloz, Kőszárhegy, Lovasberény, Moha, Nádasdladány, Pátka, Polgárdi, Sárkeresztés, Sárkeszi, Sározd, Sárszentmihály, Seregélyes, Soponya, Szabadbattyán, Székesfehérvár, Tác, Úrhida, Zámoly**

Félfogadás: H: 13.00-15.30, Sz: 8.00-12.00, 13.00-15.30. P: 8.00-12.00

**Jásdi lakhelyű fogyasztók esetén:**

**Várpalotai Járási Hivatal**

Cím 8100 Várpalota, Gárdonyi G. u. 39.  
E-mail varpalota.hatosag@veszprem.gov.hu  
Telefon (88) 550-600  
Fax (88) 550-804

Illetékesség:

Berhida, **Jásd**, Ősi, Öskü, Pétfürdő, Tés, Várpalota, Vilonya

Félfogadás: H: 8.00-18.00, K: 8.00-16.00, Sz: 8.00-18.00, Cs: 8.00-16.00, P: 8.00-12.00

**Szárligeti lakhelyű felhasználók esetén:**

**Tatabányai Járási Hivatal**

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u. 2.  
E-mail: hivatal.tatabanya@komarom.gov.hu  
Telefon: (34) 795-659  
Fax: (34) 795-655

Illetékesség:

Gyermely, Héreg, Környe, **Szárliget**, Szomor, Tarján Tatabánya, Várgesztes, Vértessomló, Vértesszőlős

Félfogadás: H: 8:00 – 18:00, K: 7:00 – 14:00, Sz: 8:00 – 18:00 Cs: 9:00-16:00 P: 9:00 – 15:00(Átmenetileg zárva tart!)

Amennyiben a felhasználó lakcíme felsorolt járási hivatalok illetékességi területén kívül esik, akkor a <http://jarasinfo.gov.hu> linken elérhető oldal keresőjébe beírva a lakcím szerinti települést, rákereshetünk a területileg illetékes járási hivatal elérhetőségeire.

**SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉVEL, MŰSZAKI TARTALMÁVAL KAPCSOLATBAN**

**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Ügyfélszolgálati iroda: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89

Ügyfélfogadás: Hétfő: 9:00-12:00, Szerda: 13:00-15:00, Péntek: 9:00-12:00

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 459 7740

Zöld szám: +36 80 205 386

Hétfő-szerda: 8.15-12.00 és 12.30-16.30

Csütörtök: 8.00-16.30

Péntek: 8.15-12.00 és 12.30-13.30

Faxszám: +36 1 459 7739

E-mail: [ugyfelszolgalat@mekh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mekh.hu)

## **ADATKEZELÉssel, ADATVÉDELEMMEL KAPCSOLATBAN**

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. :9

Telefon: 1/391-1400

Fax: 1/391-1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

weboldal: <http://www.naih.hu>

## **VÍZÜGYI HATÓSÁGI JOGKÖRBEN**

A vízgazdálkodással összefüggő elsőfokú vízügyi hatósági jogkört a területi vízügyi hatóság, a Fejér Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság látja el, másodfokon az BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság jár el.

A helyi vízgazdálkodási hatósági jogkört első fokon a települési önkormányzat jegyzője, valamint a 72/1996. (V. 22.) Korm. rendelet 25. § (2) bekezdésében foglaltak fennállása esetén a járási hivatal, másodfokon a Kormány általános hatáskörű területi államigazgatási szerveként a vármegyei kormányhivatal gyakorolja.