

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. Rendelet 3. mellékletének (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) 18.7.2.8; 18.7.2.5. szerinti információk

**Az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló miniszteri rendelet alapján közzétett adatok elérhetősége:**

[https://tavho.veolia.hu/budaorsho\\_kft/epuletek-energetikai-budaorsho](https://tavho.veolia.hu/budaorsho_kft/epuletek-energetikai-budaorsho)

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. Rendelet 3. mellékletének (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) 18.7.2.7 szerinti információk

**Felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információk**

Valamennyi beérkezett panaszt rögzítünk, dokumentálunk, és írásban megválaszolunk legyen az személyes, telefonos vagy írásban eljuttatott megkeresés. A panaszkezelési szabályzatunk, valamint a törvény által előírt 15 napos határidőn belül megválaszoljuk a panaszokat, lehetőség szerint a hiba egyidejű elhárításával. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, melyről minden esetben előzetesen tájékoztatjuk.

Panaszait az alábbi módon jelentheti be:

- írásban,
- telefonon,
- személyesen.

Kérjük, hogy amennyiben lehetősége van rá, panaszát írásban küldje el számunkra az

[ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) e-mail címre vagy a 2040 Budaörs, Szabadság út 301. levelezési címre.

Személyes panaszbejelentés esetén jegyzőkönyvet készítünk, melynek másolati példányát Ön megkapja, majd panaszára 15 napon belül írásban válaszolunk.

**Panaszkezelés**

A feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseltek elérhetőségei

Fogyasztóvédelmi referensünk:

Kovács Anita

[anita.kovacs@veolia.com](mailto:anita.kovacs@veolia.com)

**Hatóságok, hivatalok**

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89.

Telefonszám: +36 (1) 459 7777

Központi e-mail: [mekh@mekh.hu](mailto:mekh@mekh.hu)

Pest Vármegyei Kormányhivatal, Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefonszám: +36 (1) 459 4843

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

#### Békéltető testületek

Társaságunk békéltető testületi eljárást nem kezdeményez, azonban a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a fogyasztó által kezdeményezett békéltető testületi eljárásban részt vesz. Panaszával a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulhat, melyet az alábbi listából választhat ki:

#### **Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76/501-525

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

Web: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

#### **Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: 06-72/507-154

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

#### **BUDAÖRSHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-216245 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 885 425 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

Web: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

**Békés Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66/324-976

E-mail: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46/501-090, 501-871

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Web: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

**Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1/488-2131

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**Csongrád-Csanád Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62/554-250/118

E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Web: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

**Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

**BUDAÖRSHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-216245 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 885 425 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

Telefon: 06-22/510-310

E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

Web: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96/520-217

E-mail: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

**Hajdú-Bihar Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52/500-710, 06-52/500-745

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által Működtetett Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park. 8. földszint

Telefon: 20/373-2570

E-mail: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

**Komárom-Esztergom Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34/513-010

Email: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

Web: [www.kemkik.hu](http://www.kemkik.hu)

**Nógrád Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

**BUDAÖRSHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-216245 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 885 425 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.

Telefon: 06-32/520-860

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

Web: [www.nkik.hu](http://www.nkik.hu)

### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25 4/2

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1/792-7881

E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Web: [www.pestmegyeibekelteto.hu](http://www.pestmegyeibekelteto.hu)

### **Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82/501-000

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

Web: [www.skik.hu](http://www.skik.hu)

### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42/420-180

E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

### **Tolna Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74/411-661

#### **BUDAÖRSHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-216245 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 885 425 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

E-mail: kamara@tmkik.hu

**Vas Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefon: 06-94/312-356

E-mail: bea@vmkik.hu

**Veszprém Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: 06-88/814-121, 08-88/814-111

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

**Zala Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92/550-513

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Web: [www.bekelteteszala.hu](http://www.bekelteteszala.hu)

**Heves Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Levelezési cím: 3300 Eger, Postafiók 440

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

**BUDAÖRSHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-216245 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 885 425 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. Rendelet 3. mellékletének (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) 18.7.2.6 szerinti információk

### Az alkalmazott adók, illetékek és tarifák ismertetése

[https://tavho.veolia.hu/budaorsho\\_kft/tavhoszolgalatas-dijai-budaorsho](https://tavho.veolia.hu/budaorsho_kft/tavhoszolgalatas-dijai-budaorsho)

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. Rendelet 3. mellékletének (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) 18.7.2.3 szerinti információk

### Az érintett energiaügynökségek vagy hasonló szervek elérhetőségi adatai

#### **Ipari Energiafogyasztók Fóruma**

1137 Budapest, Jászai M. tér 6.

Tel: +36 (1) 359 6440

web: <http://www.ief.hu/hu/>

#### **Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

1138 Budapest, Dagály u.11.

Tel: +36 (1) 311 7030

web: <http://www.ofe.kozgyules.hu>

#### **Nemzeti Fejlesztési Minisztérium**

Energiahatékonysági, Környezetvédelmi és Energia Információs Ügynökség Nonprofit Kft.

Telefonszám: +36 (1) 802 4390

E-mail: [kehop@nfm.gov.hu](mailto:kehop@nfm.gov.hu)

#### **Magyar Energiafogyasztók Szövetsége**

Telefonszám: +36 (1) 210 7116

E-mail: [mesz.iroda@freemail.hu](mailto:mesz.iroda@freemail.hu)

#### **BUDAÖRSHŐ Kft.**

H-2040 Budaörs • Szabadság út 301. • Magyarország

Cg.: 13-09-216245 (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága)

Tel.: (+36) 23 885 425 • Fax: (+36) 23 806 095

[www.veolia.hu](http://www.veolia.hu)