



MVM Oroszlányi Táv hőtermelő és Szolgáltató Zrt.

Folyamatszponzor:	Lázár Mózes	VIG	Lázár Mózes
Folyamatgazda:	Kató Zoltán	SZIG	Kató Zoltán
Ellenőrizte:	Kis Ferencné dr.	JOG	
Ellenőrizte:	Szedlák István	MFM	

OTSZ-MU-183-00-04

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

Lázár Mózes
vezérigazgató

Kató Zoltán
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 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 munkavállalókra, a műszaki ügyfélszolgálat munkatársaira, valamint - az MVM OTSZ Zrt. megbízásából - a szolnoki felhasználók ügyeit intéző MVM ÜK munkatársaira is.

2.3. Tárgyi hatály

A szabályzat tárgyi hatálya a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyekre vonatkozik.

3. Hivatkozások

- 1997. évi CLV törvény
- 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:
Táv hőszolgáltatási ügyekben: a felhasználó, a díjfizető, illetőleg az épületrész tulajdonosa;
- Felhasználói panasz: a távhőszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos negatív észrevétel.

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 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.)a számlázással, díjfizetéssel, hátralékkezeléssel kapcsolatos ügyintézés: az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálati iroda.

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), Szolnoki nyomtatvánnyal kiegészíteni 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 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), Szolnoki nyomtatvánnyal kiegészíteni 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 diszpécserknél 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;
- a panasz előterjesztésének az idejét;
- a panasz tartalmát;
- a Társaságunk álláspontját a felhasználó panaszával kapcsolatban, 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), Szolnoki nyomtatvánnyal kiegészíteni 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 válaszadás 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) leírtak szerint érkeztetésre, iktatásra majd elbírálásra, szignálásra kerülnek.

Az ügyintéző a panaszt kivizsgálja és annak beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja azt.

Fogyasztói számla ellen a Szolgáltatónál emelt kifogás esetén a kivizsgálás, annak eredményéről a felhasználó tájékoztatása a bejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül történik.

6. Hatályon kívül helyezés

- 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, Thököly út)

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

JEGYZŐKÖNYV (panaszbejelentésre)

Mely készült 20..... az MVM Oroszlányi Táv hőtermelő 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:

Bejelentés módja (megfelelő aláhúzendó):

személyesen

telefonon (azonosító:)

A panasz részletes leírása:

.....
.....
.....

Bemutatott iratok, bizonyítékok:

.....
.....

Panasz elintézésének módja:

.....
.....

Panasz azonosító száma: P 20.... /

K. m. f.

.....
MVM OTSZ Zrt képviselője

.....
Fogyasztó



MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.

JEGYZŐKÖNYV (panaszbejelentésre)

Mely készült 20..... az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.
(5000 Szolnok, Thököly út 79.) ügyfélszolgálatán.

Jelen vannak:

Az OTSZ Zrt. megbízottja:

valamint:

Ügyfélazonosító:

Fogyasztási hely azonosító:

Fogyasztó neve:

Fogyasztási hely:

Telefonszám:

Bejelentés módja (megfelelő aláhúzendő):

személyesen

telefonon (azonosító:)

A panasz részletes leírása:

.....
.....
.....

Bemutatott iratok, bizonyítékok:

.....
.....

Panasz elintézésének módja:

.....
.....

Panasz azonosító száma: P 20.... /

K. m. f.

.....
MVM OTSZ Zrt képviselője

.....
Fogyasztó



MVM Oroszlányi Táv hőtermelő és Szolgáltató Zrt.

JEGYZŐKÖNYV (panaszbejelentésre)

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

Jelen vannak:

Az OTSZ Zrt. képviselője:

valamint:

Ügyfélaazonosító:

Fogyasztási hely azonosító:

Fogyasztó neve:

Fogyasztási hely:

Telefonszám:

Bejelentés módja (megfelelő aláhúzendó):

személyesen

telefonon (azonosító:)

A panasz részletes leírása:

.....
.....
.....

Bemutatott iratok, bizonyítékok:

.....
.....

Panasz elintézésének módja:

.....
.....

Panasz azonosító száma: P 20.... /

K. m. f.

.....
MVM OTSZ Zrt képviselője

.....
Fogyasztó

1.sz. melléklet – Békéltetői Testületek Jegyzéke

Baranya Vármegyei Békéltető testület	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36., Telefon: +36 72 507 154, +36 20 283 3422 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu Honlap: www.baranyabekeltetes.hu
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefon: +36 76 501 525, +36 76 501 532, +36 70 938 4765 E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Békés Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefon: +36 66 324 976 E-mail: bekeltetes@bmkik.hu Honlap: www.bmkik.hu/index.php?id=1317
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefon: +36 46 501 090, +36 46 501 871 E-mail: bekeltetes@bokik.hu Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefon: 06-1-488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Honlap: www.bekeltet.bkik.hu
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefon: +36 62 554 250 /118 E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefon: +36 22 510 310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu Honlap: www.bekeltetesfejer.hu
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefon: +36 96 520 217 E-mail: bekelteto.testulet@gymkik.hu Honlap: www.bekeltetesgyor.hu/
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefon: +36 52 500 710, +36 52 500 745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu Honlap: www.hbmbekeltetes.hu
Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint Telefon: +36 36 416 660 /105 E-mail: bekeltetes@hkik.hu Honlap: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet

1.sz. melléklet – Békéltetői Testületek Jegyzéke

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület	5000 Szolnok, Verseggy park. 8. Telefon: +36 20 373 -2570 E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu Honlap: www.jaszbekeltetes.hu/
Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefon: +36 34 513 010 Email: bekeltetes@kemkik.hu Honlap: www.kem-bekeltetes.webnode.hu
Nógrád Vármegyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14. Telefon: +36 32 520 860 E-mail: nkik@nkik.hu Honlap: www.bekeltetes-nograd.hu
Pest Vármegyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefon: +36 1 792 7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap: www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php
Somogy Vármegyei Békéltető testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6. Telefon: +36 82 501 000, +36 82 501 026 E-mail cím: skik@skik.hu Honlap: www.skik.hu/bekelteto-testulet-159
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefon: +36 42 420 180 E-mail: bekelteto@szabkam.hu Honlap: www.bekeltetes-szabolcs.hu
Tolna Vármegyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefon: +36 74 411 661, +36 30 664 2130 E-mail: kamara@tmkik.hu , monus.greta@tmkik.hu Honlap: www.tmkik.hu/index.php/bekelteto-testulet/
Vas Vármegyei Békéltető Testület	9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23. Telefon: +36 30 956 6708 E-mail: bea@vmkik.hu Honlap: www.vasibekelteto.hu/
Veszprém Vármegyei Békéltető Testület	8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220 Telefon: +36 88 814 121, +36 88 814 111 E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu
Zala Vármegyei Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. Telefon: +36 92 550 513 E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu http://www.bekelteteszala.hu/

2. sz. melléklet fogyasztó védelmi osztályok jegyzéke

megnevezés	elérhetőség
Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. Telefon: +36 76 795 710 E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu
Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	7630 Pécs, Hengermalom u. 2. Telefon: (72) 795-398 E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu
Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4. Telefon: +36 66 546 150 E-mail: fogyved@bekes.gov.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	3525 Miskolc, Városház tér 1. Telefon: +36 46 512 -971 Email: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

2. sz. melléklet fogyasztó védelmi osztályok jegyzéke

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály	1051 Budapest, Sas u.19. III. em. Telefon: +36 1 450-2598 E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu
Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: +36 62 680 532 E-mail: mhfo@csongrad.gov.hu
Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. Telefon: +36 22 501 751 E-mail: fogyved@fejer.gov.hu
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	9022 Győr, Türr István u. 7. Telefon: +36 96 795 950 E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	4024 Debrecen, Kossuth u. 12-14. Telefon: +36 52 533 924 E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu
Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefon: +36 36 515 469 E-mail: fogyved@heves.gov.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	5000 Szolnok, Indóház u. 8. Telefon: +36 56 795 165 E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu
Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2. Telefon: +36 34 309 303 E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	3100 Salgótarján, Karancs út 54. Telefon: +36 32 511 116 E-mail: fogyved@nograd.gov.hu
Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály	1088. Budapest, József krt. 6. Telefon: +36 1 459 4843 E-mail: fogyved@pest.gov.hu

2. sz. melléklet fogyasztó védelmi osztályok jegyzéke

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2. Telefon: +36 82 510 868 E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefon: +36 42 504 397 E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu
Tolna Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. Telefon: +36 74 795 385 E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu
Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. Telefon: +36 94 505 220, +36 94 505 219 E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu
Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefon: +36 88 550 510 E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu
Zala Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22. Telefon: +36 92 510 530 E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

