



Kelt: 2025.01.12

Ügyszám: 2059978978

Villamos energia

felhasználóazonosító: 1005438362

Tárgy: Tájékoztatás

Tisztelt Ügyfelünk!

A 2025.01.02. napon érkezett megkeresésére az alábbi tájékoztatást adjuk.

A JAROKELO-SZEGED-00161182 bejelentését továbbítottuk műszaki kollégáink részére. Munkatársaink ellenőrzik a fennálló hibát és annak illetékesét. Amennyiben annak javítása az **MVM DEMÁSZ Áramhálózati Kft.** hatáskörébe tartozik, a szükséges javítási lépéseket megteesszük.

Felhívjuk figyelmét, hogy az írásban érkező bejelentések feldolgozási ideje 15 nap, ezért a továbbiakban, kérjük, telefonon jelezze hibáját a gyorsabb megoldás érdekében. Különösen az élet- és vagyonbiztonság szempontjából sürgős bejelentések esetén.

Hibabejelentő telefonszámunk elérhetősége: **+36 (62) 565 881**

Esetleges további kérdésével forduljon bizalommal ügyfélszolgálatunkhoz! Ha erre a levélre szeretne válaszolni, hivatkozzon a fenti ügyszámra.

Tisztelettel

Dudinszky Dóra
egyetemes szolgáltatási igazgató
MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Dr. Sántics Gabriella
üzletimenedzsment-osztályvezető
MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Az egyetemes villamosenergia- szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban; az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban; míg az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló tájékoztatást az ezen című Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. A tájékoztatók a www.mvmnext.hu/Adatvedelem/Tajekoztatok honlapon és az ügyfélszolgálati irodáinkban érhetőek el. Az energiaszolgáltató megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az **MVM Ügyfélkapcsolati Kft.** látja el.

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:

Amennyiben válaszunkat nem tartja elfogadhatónak, ezzel kapcsolatos panaszával az alábbi illetékes jogorvoslati szervekhez fordulhat. Tájékoztatjuk, hogy az MVM Next a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, de nem veti alá magát döntésének.

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett önállóan működő Budapesti Békéltető Testület

- címe: 1016 Budapest, Krisztina körút 99. I. em. 111.
- tel.: 06 1 488 2131
- postacím: 1253 Budapest, Pf. 10
- e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala, Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

- címe: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.
- tel.: 06 1 450 2598
- postacím: 1364 Budapest, Pf. 144
- e-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

- címe: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
- tel.: 06 1 459 7740
- postacím: 1388 Budapest, Pf. 89
- e-mail: fogyasztovedelem@mekh.hu