



MAGYAR TELEKOM NYRT.
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IGAZGATÓSÁG
Online és Írásos Csatornák Központ
Internetes honlap címe: www.telekom.hu,
Elektronikus levél: www.telekom.hu/irjonnekunk
Telefonos ügyfélszolgálat és Hibabejelentő: 1414
Postacím: 1519 Budapest, Pf. 434.

Tárgy: **Hibabejelentés**

Iktatószám: **emi-6512129-**

2020080

7102056

306

A panaszbejelentés módja: **elektronikus**

A panaszbejelentés ideje: **2020. augusztus 6.**

TISZTELT BARDÓCZ CSABA!

Megkeresés témája

Bejelentésében a 1039 Budapest, Kabar u. 2. cím előtt lévő Telekom utcai fedőlap minőségét kifogásolta.

Vizsgálat leírása

Bejelentését a mai napon műszaki területünk felé továbbítottuk.

Tájékoztatjuk, hogy írásban leadott hibaelhárítással kapcsolatos bejelentését csak a beérkezés, valamint a panasz feldolgozását követően tudjuk rögzíteni. Ebből adódóan kérjük, hogy a gyorsabb hibaelhárítás érdekében a későbbiek folyamán a telefonos ügyfélszolgálatunk 1414-es telefonszámon jelezze a hibát.

Amennyiben döntésünkkel nem ért egyet panaszával jogosult felügyeleti szerveinkhez fordulni¹

Tájékoztatjuk továbbá, hogy fenti iktatószámon - jogszabályi kötelezettségünknek eleget téve - megkeresését teljes körűen rögzítettük elektronikus nyilvántartásunkban, s jelen levelünk egyúttal a panaszról felvett jegyzőkönyvnek minősül.



TÁJÉKOZÓDJON KÉNYELMESEN, EGYSZERŰEN, GYORSAN!

Javasoljuk, hogy látogasson el a www.telekom.hu/gyik oldalra. Böngésszen témakörök (pl. ügyintézés, megrendelés, készülék- és műszaki beállítások, elektronikus számla, aktuális ajánlatok), keressen kulcsszavak alapján honlapunkon, ahol legtöbb kérdésére választ talál.

LEGKÖZELEBB IS FORDULJON HOZZÁNK ONLINE!

A telekom.hu/irjonnekunk levélíró felületen, az azonosításhoz szükséges adatok megadásával érkező levelekre gyorsabban megérkezik a válasz az Ön által megadott e-mail címre, nem szükséges postai kézbesítésre várnia.

Emellett az e-mailes válaszuk az írásbeliség követelményének megfelelő elektronikus csatolmányban kerül kiküldésre, amely ugyanúgy hivatalos levélnek felel meg, mintha postai úton kapná meg Előfizetőnk!

Budapest, 2020. augusztus 25.

Tisztelettel:

Dömök Zsófia Ágnes

Magyar Telekom Nyrt.

Online és írásos csatornák központ

Amennyiben döntésünkkel nem ért egyet, jogosult a panaszával fordulni:

- a Budapesti Békéltető Testülethez (székhely:1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III.emelet 310. , tel: (06 1) 488 2131, e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu, Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.)
- a Média- és Hírközlési Biztos hivatalához (székhely: 1088 Budapest, Reviczky utca 5., tel.: (06 1) 429 8644, web: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu, levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198)
- a Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához (székhely/levelezési cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III.emelet ,tel: (06 1) 450 2598 , e-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)
- a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (székhely: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. tel.: (06 1) 457 7100, e-mail: info@nmhh.hu, levelezési cím: 1525 Budapest Pf: 75).

A Magyar Telekom Nyrt. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.