



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IGAZGATÓSÁG
OPERATÍV MŰKÖDÉS MENEDZSMENT KÖZPONT
SPECIÁLIS ÜGYEK CSOPORT
Iktatószám: 1-24226947777
Ügyintéző: Kalmár Andrea
Faxszám: (1) 265-7759
Cím: 1502 Budapest, Postafiók 520/1

Fogyasztóvédő Alapítvány
Selmeczi Balázs
Elnök úr részére

levelek@fogyasztovedelem.hu

Tisztelt Elnök Úr!

Kérem, engedje meg, hogy hivatkozással a 2015. október 09-én érkezett megkeresésükre, melyet az [REDACTED] iktatószámmon rögzítettünk az alábbiakról tájékoztassam.

Levelükben kérték Társaságunk választát [REDACTED] a Fogyasztóvédő Alapítványhoz érkezett megkeresésével kapcsolatban.

Tájékoztatjuk a Tisztelt Elnök urat, hogy 2015. augusztus 24-én illetve a 2015. október 06-án ügyfelünk érkezett panaszt kivizsgáltuk, melyről 2015. október 15-én kelt, valamint jelen levelünkkel egyidőben nyújtottunk tájékoztatást.

A fent hivatkozott leveleink másolatát mellékeljük szíves felhasználásra.

Bízom benne, hogy tájékoztatásom megelégedésére szolgál.

Budapest, 2015. október 30.

Tisztelettel

Fehér Márta
Müllner Krisztián
csoportvezető



EGYÜTT. VELED

MAGYAR TELEKOM NYRT.
Ügyfélszolgálati Igazgatóság
Speciális ügyek csoport
Postacím: 1502 Budapest, Postafiók 520/1

1/1



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IGAZGATÓSÁG
OPERATÍV MŰKÖDÉS MENEDZSMENT KÖZPONT
SPECIÁLIS ÜGYEK CSOPORT

Iktatószám: emi- [REDACTED]

Ügyintéző: Kalmár Andrea

Faxszám: (1) 265-7759

Cím: 1502 Budapest, Postafiók 520/1

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérem, engedje meg, hogy ügyfélszolgálatunkhoz fenti iktatószámon 2015. október 06-án érkezett megkeresésére az alábbiakról tájékoztassam.

Megkeresésében kifogásolja, hogy 2015. június 30-án kérte internet, TV és telefonszolgáltatás módosítását, de a mai napig ez nem történt meg. Nehezményezi, hogy ezzel kapcsolatos tájékoztatás nem kapott. Panaszolja, hogy a 2015. augusztus 19-i megkeresésére jelen levele megírásáig választ nem kapott. Kéri az ügyének rendezését és az ezzel kapcsolatos visszajelzést.

Mint ismeretes 2015. június 30-án kérte a jelenlegi Netmánia S internet szolgáltatásra vonatkozó szerződését módosítani technológiaváltással nagyobb sávszélességű Netmánia XXL internet szolgáltatásra 2 éves határozott időtartalmú szerződéssel. Valamint a jelenlegi IPTV Családi TV csomag és az Alap telefon díjcsomag módosítását új technológiára, illetve 2 éves határozott időtartalmú szerződés rögzítését. Ekkor készült az internet, TV és telefonszolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés.

A kábelalapú Netmánia XXL internet szolgáltatást először technikai hiba, majd a műszaki akadály miatt nem tudtuk az Ön címén kiépíteni. Sajnos tájékoztatást a létesítés elhúzódsáról, a műszaki akadályról nem küldtünk az Ön részére.

Tájékoztatjuk, hogy a 2015. augusztus 24-én érkezett megkeresést az emi- [REDACTED] iktatószámon rögzítettük. A válaszlevelünket 2015. október 15-én postáztuk az Ön részére, sajnálatos módon késedelmesen.

Kérem, higgye el nem jellemző munkánkra, azonban a legnagyobb odafigyelés mellett is előfordulhatnak hibák, amelyek kiküszöbölésére törekszünk. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a jövőben ne fordulhasson elő hasonló probléma munkánkkal kapcsolatban.

Őszintén sajnálom, hogy az új szolgáltatás kiépítése során problémák adódtak, melyért ezúton kérem szíves elnézését és bízom benne, hogy sikerül feledtetnünk az Önt ért kellemetlenségeket.

A nyilvántartásunk alapján a műszaki akadály elhárult, így az új technológián a szolgáltatások létesítése miatt munkatársaink keresni fogják Önt rövidesen.

Bízom benne, hogy szolgáltatásaink színvonalával elégedett lesz, és sikerül feledtetnünk a kellemetlenségeket.

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Telekom Nyrt. Általános Szerződési Feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Egyéni Előfizetők részére az alábbiakat tartalmazza.

„6.3.2. Késedelmes teljesítés esetén fizetendő kötbér

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a 2.3.1 pontban foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után

- az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli a telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része;
- telepítési és belépési díj hiányában, az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa (új Eszr. 7. § (3)). „

A fentiek alapján Ön 2015. június 30-án kérte a Netmánia XXL internet szolgáltatást, illetve a Családi TV csomagot, illetve az Alap telefon díjcsomagot 2 éves határozott időtartalmú szerződéssel, a szolgáltatás módosítására 15 nap áll rendelkezésünkre, tekintettel arra, hogy a szerződés létrejött, ezért a fentiek értelmében 2015. július 15-től a szerződésmódosítás megtörténtéig kötbérvárást kerül érvényesítésre, melynek összegéről későbbiekben tájékoztatjuk.

Amennyiben állásfoglalásunkkal nem ért egyet, lehetősége van jogorvoslattal fordulni az alábbi felügyeleti szervekhez:

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média- Biztosa (1525 Budapest, Pf: 75.)
- Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály (1052 Budapest, Városház utca 7.)
- Budapesti Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina körút 99.)
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (1525 Budapest, Pf: 75.)

Beadványában tájékoztatja Társaságunkat, hogy panaszával a Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, illetve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordult.


Informálom, hogy a fenti Hatóságoktól az ügyével kapcsolatos megkeresés a mai napig nem érkezett.

Bízom benne, hogy tájékoztatásom megalábilására szolgál. Az okozott kellemetlenségért szíves elnézését kérjük.

Budapest, 2015. október 30.

Tisztelettel

Fehér Máté
Müllner Krisztián
csoportvezető n.

 **MAGYAR TELEKOM NYRT.**
Ügyfélszolgálati Igazgatóság
Egyéni Előfizetők csoport
1052 Budapest, Postafiók 520/1

**MAGYAR TELEKOM NYRT.
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IGAZGATÓSÁG**

E-service contact center

Internetes honlap címe: www.telekom.hu,www.telekom.hu/irionnekunk

Telefonos ügyfélszolgálat és Hírbabejelentő: 1412/1430

Postacím: 1519 Budapest Pf.: 434.

Iktatási szám: emi- [REDACTED]

Tárgy: Tájékoztatás

**TISZTELT [REDACTED]
KEDVES ÜGYFELÜNK!**

Mindenekelőtt szíves elnézését kérjük az elhúzódó válaszadás miatt, társaságunkhoz 2015. augusztus 24-én érkezett megkeresésével kapcsolatban az alábbiakról tájékoztatjuk.

Nyilvántartásunk szerint 2015. augusztus 27-én érkezett társaságunkhoz a csomagmódosításra vonatkozó igénye. A módosítás sajnálatos technikai okok miatt a megszokottnál több időt vesz igénybe, melynek rendezéséig szíves türelmét kérjük.

Sajnálattunkra a legnagyobb gondosság mellett is előfordulhatnak hibák, ahogyan az Ön esetében is történt. Biztosíthatjuk, hogy előfizetőink tapasztalatai – mint az Öné is – rendkívül fontos számunkra, hiszen nem csak törekvéseink sikereivel szembesülhetünk, hanem azokkal a pontokkal is amelyen még javítanunk kell szolgáltatásaink, ügyintézésünk minőségét.

Amennyiben a kért módosítást nem tudjuk elvégezni, az általános szerződési feltételeinkben meghatározott időtartam alatt, abban az esetben a módosítás elvégzését követően kötbért érvényesítünk az Ön részére.

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

A 468616834 számú MT ügyfél-azonosítóhoz tartozó folyószámla aktuális egyenlege 11 152 Ft.

Türelmét és megértését köszönjük, az okozott kellemetlenségért elnézését kérjük.

TÁJÉKOZÓDJON KÉNYELMESEN, EGYSZERŰEN, GYORSAN!

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

Budapest, 2015. október 15.

MAGYAR TELEKOM TÁVKÖZLÉSI NYILVÁNOSAN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Cégjegyzékszám: Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán

Cg. 01-10-041928 szám alatt





EGYÜTT. VELED

Tisztelettel:

Kéningern Nikolettá



EGYÜTT. VELED

MAGYAR TELEKOM NYRT.
Ügyfélszolgálati igazgatóság
E-service contact center osztály

Kéningern Nikolettá
Ügyfélszolgálati contact center képviselő
E-service contact center osztály
Magyar Telekom Nyrt.

Amennyiben döntésünkkel nem ért egyet, jogosult panaszával a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztosához (levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.), a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (levelezési cím: 1376 Budapest Pf: 997, telefax: (+36 1) 468-0509) illetve a Budapest Főváros Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály (cím: 1052 Budapest, Városház u. 7, levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 144, Telefonszám: 06/1/450-2598, e-mail cím: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu) továbbá a Budapesti Békéltető Testülethez fordulni (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu).

MAGYAR TELEKOM TÁVKÖZLÉSI NYILVÁNOSAN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Cégjegyzékszám: Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán

Cg. 01-10-041928 szám alatt

