

## Felhasználói panaszok intézése

### I. Ügyfélszolgálati tevékenység

A távhőszolgáltató a felhasználók, díjfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására és kielégítésére, a panaszok és észrevételek intézésére, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére ügyfélszolgálati irodákat működtet.

Az ügyfélszolgálat a tevékenységét a Vezérigazgató - távollétében annak helyettese - felügyelete és ellenőrzése alatt végzi. Az ügyfélszolgálat közvetlen irányítását az Ügyfélszolgálati és Jogi Osztály vezetője látja el. Az ügyfélszolgálati ügyintézők jogállását a munkaszerződés, feladatait a munkaköri leírás tartalmazza. Az ügyfélszolgálat tevékenységébe utalt feladatokat az Ügyfélszolgálati és Jogi Osztály vezetője az Ügyfélszolgálati és Kommunikációs Csoport vezetőjével közösen osztja meg a beosztott dolgozók között.

Az Ügyfélszolgálat szervezeti felépítése:

- Ügyfélszolgálati és Jogi Osztály osztályvezető
- Ügyfélszolgálati és Kommunikációs Csoport csoportvezető
- Ügyfélszolgálati ügyintézők

A felhasználók, díjfizetők minden igényt kielégítő tájékoztatása érdekében az ügyfélszolgálati munkatársak információval való ellátása alapvető követelmény. Valamennyi szervezeti egység vezetője felelős azért, hogy az Ügyfélszolgálat időben értesüljön minden olyan információról, körülményről és problémáról, amely a felhasználók, díjfizetők megfelelő tájékoztatása szempontjából jelentőséggel bírhat.

#### I.1. Feladatok általánosságban

Az ügyfélszolgálat feladata a GYŐR-SZOL Zrt. teljes körű tevékenységéhez kapcsolódó tájékoztatás, bejelentés- illetve reklamációfogadás, valamint azok továbbítása az illetékes szervezeti egységek felé, továbbá az ügyfélszolgálati pénztárak kezelése. A pénztárakba történő befizetés, és az értékesítés a számítógépes rendszer pénztárprogramján keresztül történik, a Pénzkezelési Szabályzatban rögzítettek betartásával.

#### I.2. Ügyfélszolgálatok működési rendje

A felhasználókkal, díjfizetőkkel való kapcsolattartás érdekében a GYŐR-SZOL Zrt. ügyfélszolgálatot működtet. A telefonos ügyfélszolgálat, valamint a személyes ügyfélszolgálati irodák elérhetőségei, és azok nyitvatartása:

Személyes ügyfélszolgálati irodák			Telefonos ügyfélszolgálat
9024 Győr, Orgona u. 10.	9021 Győr, Jókai u. 7-9.	9027 Győr, Nagysándor József u. 31.	9024 Győr, Orgona u. 10.
H-Sze: 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> Cs: 8 <sup>00</sup> -17 <sup>00</sup> P: 8 <sup>00</sup> -14 <sup>00</sup>	H-Sze: 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> Cs: 7 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup> P: 8 <sup>00</sup> -14 <sup>00</sup>	H-Sze: 8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> Cs: 8 <sup>00</sup> -17 <sup>00</sup> P: 8 <sup>00</sup> -14 <sup>00</sup>	H-P: 7 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup>
			Tel.: +36/96/505-050

A 9024 Győr, Orgona u. 10. szám alatti és a 9021 Győr, Jókai utca 7-9. szám alatti ügyfélszolgálatokon pénztár üzemel, melyek az irodánál fél órával korábban zárnak.

A felhasználóknak, díjfizetőknek - fentiekén túlmenően - lehetősége van a Társaság felügyeleti központja felé 0-24 órában a szolgáltatással kapcsolatosan hibabejelentést tenni a +36/96/505-055 telefonszámon.

### **I.3. Az ügyfélszolgálat feladatai**

Az ügyfélszolgálat egyértelműen és közérthetően, magyar nyelven tájékoztatja a felhasználókat és a díjfizetőket a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, különös tekintettel a számlázás rendjére és a szolgáltatás minőségére. Az ügyfélszolgálat elsődleges feladata a felhasználók, díjfizetők személyes és telefonos bejelentéseinek fogadása, illetve továbbítása az illetékes szervezeti egységek felé.

A szolgáltatással kapcsolatos bármely változás (pl. díjfizető-változás, adatmódosítás, stb.) rögzítése az arra rendszeresített formanyomtatványon történik. A rögzítés után minden esetben, a bejelentés egy aláírt példánya a bejelentést tevő felhasználó, díjfizető részére kerül átadásra, míg egy példány az illetékes szervezeti egység felé továbbítandó a változás átvezetése céljából.

**a.) Személyes megkeresés esetén az alábbi ügykörök tekintetében rendelkezik az ügyfélszolgálat eljárási jogosultsággal:**

#### **Díjfizető-változás bejelentése**

A változást a régi és az új díjfizető köteles a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül - a szolgáltatónak, a szolgáltató által rendszeresített módon és formában - bejelenteni. Ekkor a szolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepelteti a változást a nyilvántartásaiban. Amennyiben a változás bejelentés időpontja a tényleges díjfizető változás idejét 15 nappal meghaladja, akkor a szolgáltató a bejelentés napját tekinti a díjfizető változás napjának.

Amennyiben csak az egyik (vagy a régi, vagy az új) díjfizető jelenti be a díjfizető személyében bekövetkezett változást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (adás-vételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, önkormányzati tulajdonú lakás és nem lakás esetén bérleti szerződés, csereszerződés, stb.) kell bizonyítani. A melegvíz-mérővel rendelkezők esetében az elszámoláshoz a régi és az új díjfizető által elismert meleg víz mérési adatnak is rendelkezésre kell állni.

Abban az esetben, ha az ingatlan GYŐR-SZOL Zrt.-nél vezetett folyószámláján a régi díjfizetőnek határidőn túli díjtartozása áll fenn, azt a bejelentéssel egy időben rendezni szükséges.

#### **Adatmódosítás**

A felhasználó, díjfizető adataiban bekövetkezett változást (névváltozás, postázási cím módosítás) a felhasználó, díjfizető köteles a szolgáltatónak 8 napon belül írásban bejelenteni. Csoportos beszédési megbízást a díjfizető az általa igénybe vett pénztáratnál kérhet, a díjfizetőhely-kódjának megjelölésével. Amennyiben a szolgáltatás ellenértékét csekken kívánja a díjfizető feladni, elegendő azt az ügyfélszolgálaton írásban kérni.

## **Havi melegvíz-részfizetés módosításának bejelentése**

A felhasználó, díjfizető minden elszámolási időszak során egyszer kérheti a melegvíz-részfizetés mennyiségének módosítását. Előbbi rendelkezés nem vonatkozik arra az esetre, ha a bejelentés után kibocsájtott, soron következő számlában melegvíz-elszámolás lesz.

## **Melegvíz-mérővel kapcsolatos bejelentések**

A felhasználó, díjfizető a melegvíz-mérővel kapcsolatos munkálatok elvégzése iránti igényét (mérőcsere, plombálás, tisztítás, stb.) szóban és írásban is előterjeszheti. Az ügyfélszolgálat munkatársai a megrendeléseket a 9024 Győr, Orgona utca 10. szám alatti ügyfélszolgálati irodában rendelkezésre álló táblázatba rögzítik, a munkalapok kinyomtatása mellett.

## **Fogyasztói megrendelés fűtési hálózat üritésére**

A felhasználó, díjfizető személyesen adhat le megrendelést radiátorcsere, fűtőtest le- és felszerelése iránti munkálatok elvégzéséhez szükséges fűtési hálózat üritésére.

## **Részletfizetés vagy fizetési haladék iránti kérelem**

A díjfizető személyesen nyújthat be kérelmet az ügyfélszolgálaton hátraléka rendezése céljából részletfizetés vagy fizetési haladék engedélyezésére.

## **Igazolás kiadása folyószámla egyenlegről, számlamagyarázat**

A felhasználó, díjfizető kérésére az ügyfélszolgálat a díjfizető távhőszolgáltatási folyószámla-egyenlegről igazolás kiadására jogosult.

**b.) Telefonos megkeresés esetén az alábbi ügykörök tekintetében rendelkezik az ügyfélszolgálat eljárási jogosultsággal:**

## **Melegvíz-mérővel kapcsolatos bejelentések**

### **Számlamagyarázat**

### **Folyószámla egyeztetés**

## **Távhőszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás kérése**

**c.)** A távhőszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseket a felhasználó, díjfizető írásban is megküldheti a Szolgáltató felé. A GYŐR-SZOL Zrt. postacíme: 9024 Győr, Orgona u. 10., Pf. 95, elektronikus elérhetősége: info@gyorszol.hu.

**d.)** Fentiekén túlmenően a felhasználónak, díjfizetőnek lehetősége van arra, hogy akár elektronikusan - a GYŐR-SZOL Zrt. honlapján keresztül -, akár telefonon keresztül a személyes ügyintézéshez előzetesen időpontot foglaljon. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/B. § (2) bekezdésének c.) pontja szerint a Szolgáltató az igényléstől számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az igénylő részére.

## **II. Panaszügyek kezelése:**

### **II.1. Fogalom meghatározás:**

*panasz:* olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

*nem minősül panasznak,* ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalás, illetve méltányossági intézkedés iránti igényt terjeszt elő.

*a panasz vizsgálata a Társaság részéről mellőzhető, ha:*

- a) ugyanazon panaszos által ismételten megtett és az a korábbival azonos tartalmú,
- b) azt azonosíthatatlan személy tette,
- c) azt a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztették elő.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl bejelentett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

### **II.2. Panaszkezelés menete:**

**Panaszt a felhasználó, díjfizető szóban vagy írásban terjeszthet elő.**

#### **a) szóbeli panasz:**

A felhasználó, díjfizető a távhőszolgáltatással összefüggő panaszát szóban (személyesen és telefonon) is előterjesztheti. Személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáin (9021 Győr, Jókai u. 7-9., 9024 Győr, Orgona u. 10., 9027 Győr, Nagysándor József u. 31.) ügyfélfogadásra kijelölt időben (9021 Győr, Jókai u. 7-9. - H-Sze: 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>, Cs: 7<sup>00</sup>-19<sup>00</sup>, P: 8<sup>00</sup>-14<sup>00</sup>; 9024 Győr, Orgona u. 10.- H-Sze: 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>, Cs: 8<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>, P: 8<sup>00</sup>-14<sup>00</sup>, 9027 Győr, Nagysándor József u. 31. H-Sze: 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>, Cs: 8<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>, P: 8<sup>00</sup>-14<sup>00</sup>) telefonon a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül (Tel: +36/96/505-050, H-P: 7<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>).

A felhasználóknak, díjfizetőknek fentiekben túlmenően lehetősége van a Társaság felügyeleti központja felé 0-24 órában a szolgáltatással kapcsolatosan hibabejelentést tenni a +36/96/505-055 telefonszámon.

Amennyiben a panaszbejelentés szóban (telefonon vagy személyesen) történik, a bejelentést a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben az azonnali intézkedés nem lehetséges, abban az esetben a panaszról az azt felvevő ügyintéző köteles feljegyzést készíteni, amelyet egyedi azonosítószámmal kell ellátni. A továbbiakban a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

#### **b) írásbeli panasz:**

A felhasználó, vagy a díjfizető a távhőszolgáltatással összefüggő panaszát írásban is előterjesztheti. Benyújthatja személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, eljuttathatja postai úton a szolgáltatónak címezve (9024 Győr, Orgona u. 10., Pf. 95), illetve elektronikus levél formájában (info@gyorszol.hu). Az ügyfélszolgálat igény esetén tájékoztatást ad a panaszügyek intézésének további lehetőségéről.

A távhőszolgáltató a beérkezett panaszt köteles haladéktalanul iktatni és kivizsgálni, továbbá írásban megválaszolni. A távhőszolgáltató köteles a panaszokat egyedi azonosítószámmal ellátni, és a panaszos ügyekről, és az azokra adott válaszokról külön nyilvántartást vezetni.

A távhőszolgáltató a panaszra lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül írásban köteles válaszolni. Előbbi határidő az Fgy.tv. 17/B. § (6) bekezdése alapján egy ízben 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben a panasz érdemi elintézéshez helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresése szükséges. A határidő hosszabbítás tényéről a szolgáltató a határidő leteltét megelőzően köteles a panaszt tevőt írásban értesíteni.

Ha a távhőszolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles részletesen megindokolni. A távhőszolgáltató válaszában köteles tájékoztatást adni arról, hogy amennyiben a felhasználó, díjfizető a válasszal nem ért egyet, jogorvoslatért mely szervekhez fordulhat.