

Felhasználói panaszok intézése

A felhasználó, díjfizető távhőszolgáltatással összefüggő panaszát

- írásban benyújthatja a távhőszolgáltatónak címezve (GYŐR- SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zrt., 9024 Győr, Orgona u. 10.),
- személyesen előterjeszheti a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban:
 - Győr, Orgona u. 10.,
 - Győr, Jókai u. 7-9.,
 - Győr, ETO Park, I. emelet
- telefonon előterjeszheti:
 - a társaság központi telefonszámán: 96/50-50-00, hétköznap 7-16 óráig
 - a telefonos ügyfélszolgálat számán: 96/50-50-50, hétköznap 7-16 óráig
 - a társaság éjjel-nappali hiba- és kárbejelentő számán: 96/50-50-55 a nap 24 órájában
- valamint a társaság illetékes szervezeteinél (Győr, Orgona u. 10., tel.: 505-000, Győr Rozgonyi u. 44. tel.: 414-466),
- továbbá írásban is rögzítheti az ügyfélszolgálati irodákban elhelyezett Vásárlók Könyvében.

Amennyiben a panaszbejelentés telefonon vagy szóban történik, arról az azt felvevő ügyintéző köteles feljegyzést –telefonon történő bejelentés esetén hangfelvételt- készíteni és azonnal továbbítani a társaság illetékes szervezetének.

A távhőszolgáltató a beérkezett panaszt köteles haladéktalanul iktatni és kivizsgálni, és arra 15 napon belül írásban válaszolni. Határidő 1 alkalommal max. 15 nappal hosszabbítható, amennyiben a panasz érdemi megválaszolásához helyszíni vizsgálatra vagy valamely hatóság megkeresésére van szükség. A határidő hosszabbításról a felhasználót a határidő letelte előtt írásban értesíteni kell.

Ha a távhőszolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles (részletesen) megindokolni.

Nem minősül panasznak a részletfizetési, fizetési halasztási kérelem, továbbá a szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés sem. A panasznak nem minősülő kérelmek, bejelentések esetén a távhőszolgáltató a beadvány beérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül köteles írásban a felhasználó, díjfizető részére válaszolni. A kérelem elutasítását minden esetben részletesen indokolni kell. Elutasítás esetén a jogorvoslati lehetőségekről a felhasználót tájékoztatni kell. Jogorvoslati lehetőségek panasz elutasítás esetén: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőisége (9021 Győr, Türr István u. 1.) vagy a Győr- Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület (9021 Győr, Szent István u. 10/a.)