

Felhasználói panaszok intézése

I. Ügyfélszolgálati tevékenység

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

Az Ügyfélszolgálat munkáját az Elnök-Vezérigazgató - annak távollétében helyettese - felügyelete és ellenőrzése alatt végzi. Az ügyfélszolgálati szervezeti egység közvetlen irányítását az Ügyfélszolgálati vezető látja el. Jogállását a munkaszerződés, feladatait a munkaköri leírás tartalmazza. Az Ügyfélszolgálat tevékenységébe utalt feladatokat az Ügyfélszolgálati vezető az Ügyfélszolgálati csoportvezetővel közösen osztja meg a beosztott dolgozók között.

Az Ügyfélszolgálat szervezeti felépítése:

- *Ügyfélszolgálati vezető*
- *Ügyfélszolgálati csoportvezető*
- *Ügyfélszolgálati ügyintézők, Telefonközpontos*

A felhasználók, díjfizetők minden igényét megfelelően kielégítő tájékoztatás nyújtás érdekében az ügyfélszolgálati munkatársak információkkal való ellátása alapvető követelmény. Valamennyi szervezeti egység vezetője felelős azért, hogy az ügyfélszolgálat időben értesüljön minden olyan információról, körülményről, és problémáról, amely az felhasználók, díjfizetők megfelelő tájékoztatása szempontjából jelentőséggel bírhat.

I.1. Feladatok általánosságban

Az ügyfélszolgálat feladata a Győr-Szol Zrt. teljes körű tevékenységéhez kapcsolódó tájékoztatás, bejelentés- ill. reklamációfogadás és továbbítás az illetékes szervezeti egységek felé, a társaság központi telefonszámára érkező hívások továbbkapcsolása, valamint az ügyfélszolgálati pénztárak kezelése. A pénztárakba történő befizetés, illetve 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. ügyfélszolgálati irodákat működtet. A telefonközpont és az irodák elérhetőségei, nyitva tartásai:

| Telefonközpont | Személyes ügyfélszolgálati irodák | | Telefonos ügyfélszolgálat |
|---|--|--|---------------------------|
| | Győr, Orgona u. 10. | Győr, Jókai u. 7-9. | Győr, Orgona u. 10. |
| H-Cs: 6 ⁵⁰ -15 ⁴⁰ P: 6 ⁵⁰ -12 ⁵⁰ | H-Sze: 8-16 ⁰⁰ Cs: 8-17 ⁰⁰ P: 8-14 ⁰⁰ | H-Sze, : 8-16 ⁰⁰ Cs: 7-19 ⁰⁰ P: 8-14 ⁰⁰ | H-P: 7-16 ⁰⁰ |
| T: 96/505-000 | | | T: 96/505-050 |

Az Orgona és Jókai utcai ügyfélszolgálatokon pénztár üzemel, ezek az irodánál fél órával korábban zárnak.

A központi szám folyamatosan elérhető, a táblázatban feltüntetettől eltérő időben a portaszolgálat kezeli a bejövő hívásokat.

A felhasználóknak, díjfizetőknek fentiekén túlmenően lehetősége van a Társaság diszpécser szolgálatára felé a következő telefonszámon 0-24 órában, a szolgáltatással kapcsolatosan hibabejelentést tenni: 96/505-055.

1.3. 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 feladata különösen a felhasználók, díjfizetők személyes és telefonos bejelentéseinek fogadása, továbbítása az illetékes szervezeti egység felé.

A szolgáltatással kapcsolatos bármely változás (díjfizető-változás, adatszámítás, 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 (adásvételi 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.

Adatszámítás

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 pénztárnál kérhet, a

díjfizetőhely-kódjának megjelölésével. Amennyiben a szolgáltatás ellenértékét csekken kívánja az 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 előterjesztheti. Az ügyfélszolgálat munkatársai a megrendeléseket az Orgona utcai ügyfélszolgálaton 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 írásban is megküldheti a felhasználó, díjfizető a Szolgáltató fele. Írásbeli megkeresés esetén 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 Fgytv. 17/B. § (2) bek. c. pontja értelmében 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 távhőszolgáltatással összefüggő panaszát szóban és telefonon is előterjesztheti. Személyesen, szóban a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáin (Győr, Jókai u. 7-9., Győr, Orgona u. 10.) ügyfélfogadásra kijelölt időben (*Jókai u. 7-9. - H-Sze, : 8-16⁰⁰, Cs: 7-19⁰⁰, P: 8-14⁰⁰; Orgona u. 10.- H-Sze: 8-16⁰⁰, Cs: 8-17⁰⁰, P: 8-14⁰⁰*) telefonon, szóban a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán (T: 96/505-050, H-P: 7-16⁰⁰).

A felhasználóknak, díjfizetőknek fentiekben túlmenően lehetősége van a Társaság diszpécser szolgálatára felé a következő telefonszámon 0-24 órában, a szolgáltatással kapcsolatosan hibabejelentést tenni: 96/505-055.

Amennyiben a panaszbejelentés telefonon vagy szóban történik, arról az azt felvevő ügyintéző köteles feljegyzést készíteni, amelyet külön iktatószámon kell rögzíteni. A szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben az azonnali intézkedés foganatosítása nem lehetséges úgy a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

b) írásbeli panasz:

A felhasználó, díjfizető távhőszolgáltatással összefüggő panaszát írásban is előterjesztheti. Személyesen az Ügyfélszolgálati irodákban, postai úton a szolgáltatónak címezve (9024 Győr, Orgona u. 10., Pf.: 95), illetve elektronikus levél formájában (info@gyorszol.hu), valamint az ügyfélszolgálati irodákban elhelyezett Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel. Az ügyfélszolgálat igény esetén tájékoztatást ad a panaszügyek intézésének további lehetőségeiről.

A távhőszolgáltató a beérkezett panaszt köteles haladéktalanul iktatni és kivizsgálni, továbbá arra írásban válaszolni. A távhőszolgáltató köteles a panaszokról külön iktatószámon, külön nyilvántartást vezetni és az arra megadott válaszokat elkülönítetten nyilvántartani.

A távhőszolgáltató a panaszra lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül írásban köteles válaszolni. Előbbi határidő a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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, hogy amennyiben felhasználó, díjfizető a válasszal nem ért egyet, jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat: Győri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály (9028 Győr, Tatai út 3.) vagy a Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (9021 Győr, Szent István u. 10/a.).