

Felhasználói panaszok intézése

A felhasználó, díjfizető távhőszolgáltatással összefüggő panaszát

- írásban benyújthatja a távhőszolgáltatónak címezve postai úton (GYŐR- SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zrt., 9024 Győr, Orgona u. 10.), illetve elektronikusan (info@gyorszol.hu)
- személyesen előterjesztheti a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban:
 - Győr, Orgona u. 10.,
 - Győr, Jókai u. 7-9.,
- telefonon előterjesztheti:
 - a telefonos ügyfélszolgálat számán: 96/50-50-50, hétköznapi 7-16 óráig
 - a társaság éjjel-nappali hiba- és kárbejelentő számán: 96/50-50-55 a nap 24 órájában
- 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 hosszabbításáról 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 Felügyelősége (9021 Győr, Türr István u. 1.) vagy a Győr- Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (9021 Győr, Szent István u. 10/a.)