

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 a Vezérigazgató - annak távollétében helyettese - felügyelete és ellenőrzése alatt végzi. Az ügyfélszolgálati szervezeti egység közvetlen irányítását az Ügyfélszolgálati és Jogi Osztály vezetője látja el. 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 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 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- ill. reklamációfogadás és továbbítás az illetékes szervezeti egységek felé, 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, nyitvatartásai:

Személyes ügyfélszolgálati irodák		Telefonos ügyfélszolgálat
Győr, Orgona u. 10.	Győr, Jókai u. 7-9.	Győr, Orgona u. 10.
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: 96/505-050

A Győr, Orgona u. 10. szám alatti és a Győr, Jókai utca 7-9. szám alatti 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, lehetőségük van a Társaság felügyeleti központja 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 (pl. 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 díjfizető változás tényleges 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.

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 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 Győr, Orgona utca 10. szám alatti 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 felé. 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 fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 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 személyesen és telefonon is előterjesztheti. Személyesen, szóban a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban (Győr, Jókai u. 7-9., Győr, Orgona u. 10.) ügyfélfogadásra kijelölt időben (Győr, *Jókai u. 7-9.* - H-Sze: 8-16⁰⁰, Cs: 7-19⁰⁰, P: 8-14⁰⁰; Győr, *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) hívásfogadásra kijelölt időben.

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

Amennyiben a panaszbejelentés telefonon vagy személyesen történik, a szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Arról az azt felvevő ügyintéző köteles feljegyzést készíteni, amelyet külön iktatószámon kell rögzíteni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszt az ügyintéző jegyzőkönyvezi, és a továbbiakban a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. A felvett jegyzőkönyv érkeztetés után iktatásra kerül, mely során egyedi azonosító számot kap.

b) írásbeli panasz:

A felhasználó, díjfizető a 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). 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 az Fgytv. 17/B. § (6) bekezdése alapján egy ízben, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben a panasz érdemi elintézéshez helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresése szükséges. A határidő hosszabbítás tényéről és annak indokáról 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 a felhasználó, vagy a díjfizető a válasszal nem ért egyet, panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a fogyasztó lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti békéltetőtestület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

<https://www.gyorszol.hu/panaszkezeles/>