

### **13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE**

Előfizetők bejelentéseiket, panaszait megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

A nyilvántartó rendszerben az előfizető különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zárságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató (a hangrögzítés tényéről szóló tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

**A hibabejelentő telefonszáma:**

Vidéken bármely körzetből

Tel: 999-0-322 (ügyfélszolgálat Budapesten)

Tel: 999-322 (ügyfélszolgálat vidéken)

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai felügyeleti rendszert működtet.