



Ügyfélszolgálatok működési rendje

Kelt: Mosonmagyaróvár, 2022. december 1.
Érvényben: Mosonmagyaróvár, 2022. december 1.

a szervezet képviselőjére jogosult személy
cégszerű aláírása

I. Városüzemeltető és Fenntartó Kft ügyfélszolgálati:

1. Távhőszolgáltatási üzemegység
2. Parkolási csoport
3. Temetkezési ügyek
4. Városüzemeltetés

Ügyfélszolgálati tevékenységek:

- Időpontfoglalás
- Megrendelés
- Számlázás
- Bejelentés/Panasz
- Adatmódosítás
- Általános információ
- Adatkezelési tájékoztató

1. Távhőszolgáltatási üzemegység

Díjszabás

A távhőszolgáltatásért a Felhasználónak a Törvény felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendelet szerint díjat kell fizetnie. A szolgáltatási díjképzés a távhő-szolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben előírt módon történik. Mosonmagyaróvár Város Képviselőtestületének Önkormányzati rendelete 5/2013.(II.08.) a távhőszolgáltatás díjairól - alapján.

Ügyfélszolgálati bejelentések:

- Tulajdonosváltás
- Adatváltás
- Pénzügyi megkeresés
- Havi víz és fűtésátalány változás
- Tájékoztatás, információkérés
- Műszaki hibabejelentés

Ügyintézés történhet személyesen (9200: Mosonmagyaróvár Szent István király út 25.), e-mail címen (ugyfelszolg@vuftavho.hu) és levél formában (9200 Mosonmagyaróvár Szent István út 25. postacímen), illetve telefonos ügyintézésre is van lehetőség a 06 96/579-587-es telefonszámon.

Fizetési módok

A fogyasztók számlájukat többféle módon is rendezhetik, mindegyik befizetési típusnál fontos azonban a számlaszámra és a fogyasztószámra történő hivatkozás:

- készpénz-átutalási megbízással (csekk)
- lakossági folyószámláról egyedi utalással
- csoportos átutalási megbízással

Nyitvatartási idő:

- Hétfő, Kedd, Csütörtök: 7:00-15:00
- Szerda: (10.01-04.30.):7:00-19:00, (05.01.-09.30.): 7:00-15:00
- Péntek: nincs ügyfélfogadás

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje elérhető az ügyfélszolgálati iroda ajtaján és a társaság honlapján (<https://vuf.hu/>) is.

Távhőszolgáltatási Ügyelet

Műszaki problémákkal kapcsolatosan a fogyasztók kereshetik éjjel-nappal az ügyeleti szolgálatunkat, kollégáink állnak rendelkezésre. Az ügyelet telefonos elérhetősége 06 96/215-028 és +36 30 561 3833. Hangrögzítéses telefon, amennyiben az ügyeletes nem elérhető, az ügyfél az észrevételét, panaszát rámondhatja a hangrögzítőre.

Panaszbejelentés

Bejelentését megteheti személyesen ügyfélszolgálati irodánkban vagy telefonon a 06 96/579-587 telefonszámukon. Írásban bejelentését elküldheti az 9200 Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25. postacímre. Az elektronikus leveleket az ugyfelszol@vuftavho.hu címre várjuk.

2. Parkolási csoport

A fizetőköteles gépjármű várakozóhelyeket a mindenkor hatályos ÖKT rendelet (jelenleg 10/2016(II.19)) előírásai szerint Mosonmagyaróvár Város Önkormányzata Képviselő Testületével kötött megbízási szerződés keretében üzemelteti a Városüzemeltető és Fenntartó Kft.

Az ügyfélszolgálati irodában lehetőség van a rendeletben meghatározott parkolási engedélyek megvásárlására, az ellenőrzés során kiszabott pótdíjak rendezésére. Ügyintézés történhet személyesen, telefonon (tel/fax: 06-96/820-023), elektronikus úton (parkolas@vuf.hu). A fizetés módja a szolgáltatás jellegétől függően lehet

- átutalásos
- bankkártyás
- mobiltelefonnal.

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje elérhető az ügyfélszolgálati iroda ajtaján (Mosonmagyaróvár, Erkel Ferenc utca 10.) és a társaság honlapján (<https://vuf.hu/>) is.

Hétfő:	13.00-tól-15.00 óráig
Kedd, szerda:	9.00-tól-11.00 óráig, 13.00-tól-15.00 óráig
Csütörtök:	13.00-tól-15.00 óráig
Péntek:	9.00-tól-12.00 óráig

3. Temetkezési ügyek

A Városüzemeltető és Fenntartó Kft a Mosonmagyaróvár Város Önkormányzatának tulajdonában lévő köztemetőket üzemeltetője.

Az ügyfélszolgálati irodát felkeresők a sírhelyek nyilvántartásával kapcsolatban kérhetnek felvilágosítást, azok lejárataról, valamint meghosszabbításuk módjáról.

Amennyiben szükséges helyben kiállított számla alapján lehetőség nyílik a törvényileg előírt időtartam meghosszabbítására.

A Társaság által üzemeltetett halothűtők díjait is ez az ügyfélszolgálat kezeli.

Az alkalmazott díjak az Önkormányzat Képviselőtestületének rendelete alapján 32/2021. (IX.17.) kerülnek alkalmazásra.

Ezen ügyek intézése lehetséges személyesen ügyfélszolgálati irodánkban (9200 Mosonmagyaróvár, Városkapu tér 9.) vagy telefonon a 96/207-682-es számon ügyfélfogadási időben (minden hétköznap 7:30-tól 15:30-ig). Az elektronikus leveleket a temetkezes@vuf.hu címre várjuk. Aktuális nyitvatartásiidő az ügyfélszolgálati iroda ajtaján és a társaság honlapján is elérhető.

Fizetési módok

Az ügyfelek számlájukat többféle módon is rendezhetik, mindegyik befizetési típusnál fontos azonban a számlaszámra történő hivatkozás:

- készpénzfizetési lehetőség
- lakossági folyószámláról egyedi utalással

4. Városüzemeltetés

Városüzemeltető és Fenntartó Kft. Műszaki telephelyén van lehetősége a lakosságnak bejelentést/panaszt tenni az alábbi ügyekkel kapcsolatban:

- utak üzemeltetése
- köztisztaság
- felszíni vizek kezelése
- fakivágás, botolás
- síktalanítás
- városgazdálkodás
- parkfenntartás, virágosítás
- gyepmesteri szolgáltatás
- közvilágítás üzemeltetése, fenntartása
- strandok üzemeltetése.

Bejelentését megteheti személyesen ügyfélszolgálati irodáinkban (9200 Mosonmagyaróvár, Barátság u. 1/B) vagy telefonon a 96/577-490 telefonszámukon ügyfélfogadási időben (minden hétköznap 8:00-tól 14:00-ig). Aktuális nyitvatartásiidő az ügyfélszolgálati iroda ajtaján és a társaság honlapján is elérhető.

Írásban bejelentését elküldheti az 9200 Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25. postacímre. Az elektronikus leveleket az varosuzemeltetes@vuf.hu címre várjuk. Lehetőség van Bejelentő rendszerünkön keresztül is bejelentést tenni. Az ügyeleti telefon (+3630 495 1166) folyamatos elérhetőséget biztosít bejelentésekkel kapcsolatban a mosonmagyaróvári lakók számára.

Mosonmagyaróvár Önkormányzat Városfejlesztési Osztályát is gyakran felkeresik a mosonmagyaróvári lakosok, amennyiben ezeket a bejelentéseket jogosnak ítélik meg, úgy Városüzemeltető Kft. Bejelentő rendszerén keresztül továbbítják az illetékes csoportvezető felé. Időszakonként a Városfejlesztési Osztály dolgozói és a csoportvezetők helyszíni bejárást is végeznek a város területén a felmerülő bejelentések mihamarabbi megoldása érdekében.

II. Panaszügyek kezelése

A Városüzemeltető és Fenntartó Kft. törekszik arra, hogy ügyfeleink szolgáltatásainkat megelégedéssel vegyék igénybe. Minden megkeresés esetén próbáljuk az ügyfél számára is a legkedvezőbb döntést meghozni, azonban legnagyobb igyekezetünk ellenére is kialakulhat olyan helyzet, amikor a felhasználó nem ért egyet döntésünkkel. A fogyasztó panaszát szóban vagy írásban közölheti Társaságunkkal.

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel. Az írásban érkezett panaszokat egyedi azonosítóval látjuk el és a postai érkeztetés napját minden beérkezett küldeményen feltüntetjük.

A telefonon érkezett szóbeli panasz, továbbá az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosító számmal kell ellátni és 5 évig megőrizni, továbbá a fogyasztó részére díjmentesen rendelkezésre bocsátani. A Társaságunk az ügyfelet a telefonos ügyintézés előtt tájékoztatja a hangfelvétel készítéséről, megőrzéséről, a felvétel rendelkezésre bocsátásáról, valamint az egyedi azonosítószámáról.

Ügyfélszolgálatunk minden esetben köteles Társaságunk panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és Társaságunk az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Panasz esetén a Városüzemeltető és Fenntartó Kft. minden ügyfélszolgálat a Panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint jár el, melynek aktuális változata mindig elérhető a társaság honlapján (<https://vuf.hu/>) és az Ügyfélszolgálati irodákban is kérhető személyesen.

A Társaság rendelkezik Adatvédelmi Szabályzattal, ami elérhető az ügyfélszolgálaton és megtekinthető a www.vuf.hu weboldalon. Az Adatvédelmi szabályzat célja a belső szabályok megállapítása és intézkedések megalapozása, amelyek biztosítják, hogy a Társaság adatkezelő tevékenysége megfeleljen az Infotv 2011. évi CXII törvény rendelkezéseinek

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény értelmében a Társaság foglalkoztat fogyasztóvédelmi referenst.

Az adatvédelemmel, illetve a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos kérdéssel, kéréssel forduljon közvetlenül kollégánkhoz. Elérhetőségei az alábbiak:

Név: Soósné Fekete Anita
Cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25.
Telefon: 06 96/579-587
Email: adatvedelem@vuf.hu