

TÁJÉKOZTATÁS a 2013.október 16-17-18-i TÁVHŐ és Vagyonkezelési ÜGYFÉLSZOLGÁLATI lehetőségről

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeinket, hogy a Salgótarján Március 15. út 20. szám alatti **TÁVHŐ Ügyfélszolgálati Irodánkat** valamint Munkásotthon tér 1. sz. alatti **Vagyonkezelési Ügyfélszolgálati Irodánkat**

2013. október 15-én bezárjuk!

Az új **KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA** megnyitásának időpontja:
2013. október 21.
Helye: Salgótarján, Munkásotthon tér 1.

Ügyfeink részére 2013. október 16-17-18. időpontban az alábbi ügyintézési lehetőségeket biztosítjuk:

- Helyiség és lakásbérlettel kapcsolatos ügyintézés 2013.10.16. - 2013.10.18. között **SZÜNETEL!**
- TÁVHŐ számlázással kapcsolatos észrevétel, panasz bejelentés:
Tel: 32/521-350 - Számlázási csoport
e-mail: titkarsag@svagyon.hu
- Követeléskezelési ügyintézés:
Hátralék egyeztetés, Részletfizetési kérelem benyújtása, Fizetési megállapodás kötés
3104. Salgótarján, Park út 12.
Tel.: 32/521-350, 20/426-6436
e-mail: koveteles@svagyon.hu

KÖZÉRDEKŰ INFORMÁCIÓK

SALGÓ VAGYON Kft.

Központ: 3104 Salgótarján, Park út 12.
Tel/Fax : 32/521-340, 32/521-350
Távhő divízió: 3100 Salgótarján, Salgó út 52.
Tel.: 32/520-220 Fax : 32/520-224

Ügyelet, hibaelhárítás:
32/520-222, 20/669-7647

Központi Ügyfélszolgálati Iroda:
3100 Salgótarján, Munkásotthon tér 1.

VAGYONKEZELÉSI Ügyfélszolgálat:
Telefon: 32/521-360 32/745-351

Ügyélfogadás:

- Hétfő 9.00 – 17.40
- Szerda 7.30 – 15.40
- Péntek 7.30 – 14.00

TÁVHŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:
Telefon: 32/511-165, 32/511-166,
32/314-843

Ügyélfogadás:

- Hétfő 8.00 - 20.00
 - Kedd, Péntek 8.00 14.00
 - Szerda, Csütörtök 8.00 16.00
- email: ugyfelszolg@svagyon.hu

Követeléskezelési csoport:
3104 Salgótarján, Ipari Park, Park út 12.
Telefon: 32/521-350 mellék: 161
20/426-6436

email: koveteles@svagyon.hu
honlap: www.svagyon.hu

HÍRLEVÉL

2013. október



KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA
Salgótarján, Munkásotthon tér 1.
Nyitás : 2013. október 21.



Salgó Vagyon Kft.

KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

Salgótarján, Munkásotthon tér 1.

Nyitás : 2013. október 21.

Tájékoztatjuk Tisztelt Felhasználóinkat, hogy a Salgó Vagyon Kft. **2013. október 21-én** megnyitja KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁJÁT a **Salgótarján, Munkásotthon tér 1. sz. alatti** épületében.

Társaságunk fontosnak tartja, hogy távhő szolgáltatási és vagyonkezelési ügyfelei korszerű körülmények között, gyorsan, rugalmasan és kellemes környezetben intézhessék ügyeiket. A Munkásotthon tér 1. szám alatti ÚJ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA lehetőséget biztosít a Salgó Vagyon Kft. tevékenységi köréhez kapcsolódó szinte valamennyi személyes ügyintézésre:

▪ TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS

- Változás bejelentés (Név, cím, fizetési mód változás, egyéb számlázási alapadat módosítás)
- Hődíj és melegvízelőleg módosítás
- Számla és hátralék egyeztetés
- Részletfizetési kérelem benyújtása
Fizetési megállapodás kötése
- Számladíjfizetés
- Észrevétel, hiba, panaszbejelentés

▪ VAGYONKEZELÉS

- Bérleti adategyeztetés, változás bejelentés
- Számla és hátralék egyeztetés, részletfizetési kérelem benyújtása
- Észrevétel, hiba, panaszbejelentés
Számladíj fizetés

TÁJÉKOZTATÁS A TELEFONOS TÁVHŐ

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZÉSRŐL,
PANASZ BEJELENTÉSRŐL

Üzletszabályzatunkban valamint a 1997. CLV. fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelően a **telefonon történő ügyintézésre** csak az ügyfél azonosítását követően kerülhet sor. Az ügyintéző minden esetben kérni fogja, az Ön távhőszolgáltatói azonosító számát, amely a Hődíjszámla díjfizető rovatában található (P...). Kérjük, hogy a telefonon történő ügyintézés megkönnyítése érdekében készítse elő távhődíjszámláját, aminek segítségével ügyfélszolgálati munkatársaink, az ügyintézéshez szükséges azonosítást elvégezhetik. Az Ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli változás bejelentést és panaszt, **hangfelvétellel rögzítjük, egyedi azonosító számmal látjuk el , ill. a hangfelvételt a fogyasztó kérésére díjmentesen a rendelkezésére bocsátjuk.** Mindezekről az ügyintézés kezdetekor a fogyasztót tájékoztatjuk, a rögzítésre kerülő hangfelvétel egyedi azonosító számát a bejelentővel közöljük. Telefonon történő **panaszbejelentés** esetén az ügyintéző **„Panasz bejelentési jegyzőkönyvet”** vesz fel, ami érdemi ügyintézésre továbbításra kerül az érintett szakterületre. Az Ügyfélszolgálat a távhőszolgáltatói panasszal kapcsolatos álláspontjáról ill. intézkedéséről a bejelentést követő 15 napon belül írásban értesíti a fogyasztót!

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI Ügyfélpanasszal kapcsolatos jogorvoslati helyek

- ❖ A Salgó Vagyon Kft vevőszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egységei:
 - o Általános panaszkezelés :
Ügyfélszolgálati Iroda
Salgótarján, Munkásotthon tér 1.
 - o Szolgáltatás minőségi panasz:
Hőszolgáltatási divízió
Salgótarján, Salgó út 52.
 - o Számlázási panasz: Gazdasági Igazgatóság /Számlázási csoport
Salgótarján, Munkásotthon tér 1.
 - o Követeléskezelési panasz:
Jogi és Követeléskezelési csoport
Salgótarján, Munkásotthon tér 1.
- ❖ Salgó Vagyon Kft. ügyvezető igazgatója
3104 Salgótarján, Park út 12.
e-mail: titkarsag@svagyon.hu
- ❖ Nógrád Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
- ❖ Nógrád Megyei Békéltető Testület
3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a.
e-mail: nkik@nkik.hu
- ❖ SMJV Polgármesteri Hivatal
Városfejlesztési és Városüzemeltetési Iroda
3100 Salgótarján, Múzeum tér 1.
- ❖ Salgótarján Megyei Jogú Város Jegyzője
3100. Salgótarján, Múzeum tér 1.