

## Elintézhető ügyek köre, és módja

### Személyesen intézhető ügyek az állandó ügyfélszolgálati irodán

- (1) Közüzemi szerződéskötés, - módosítás, - megszüntetés lakossági felhasználók esetén
- (2) Számlázási-, elszámolási reklamáció, panasz
- (3) Egyéb reklamáció, panasz
- (4) Tájékoztatás általános eljárásrendről
- (5) Tájékoztatás áralkalmazásról
- (6) Tájékoztatás fogyasztóvédelmi szabályokról
- (7) Pénzbefizetés készpénzzel
- (8) Pénzbefizetés bankkártyával
- (9) Készpénz-átutalási megbízás kiadása
- (10) Tervfelülvizsgálat lakossági felhasználók esetén
- (11) Kérelmek fogadása
- (12) Igazolások kiadása

### Személyesen intézhető ügyek az ügyfélszolgálati fiókirodán

- (1) Közüzemi szerződéskötés, - módosítás, - megszüntetés lakossági felhasználó esetén
- (2) Számlázási-, elszámolási reklamáció, panasz
- (3) Egyéb reklamáció, panasz
- (4) Tájékoztatás általános eljárásrendről
- (5) Tájékoztatás áralkalmazásról
- (6) Tájékoztatás fogyasztóvédelmi szabályokról
- (7) Pénzbefizetés készpénzzel
- (8) Készpénz-átutalási megbízás kiadása
- (9) Kérelmek fogadása

### Telefonon keresztül intézhető ügyek

- (1) Számlázási-, elszámolási reklamáció, panasz bejelentés
- (2) Egyéb reklamáció, panasz
- (3) Tájékoztatás általános eljárásrendről
- (4) Tájékoztatás áralkalmazásról
- (5) Tájékoztatás fogyasztóvédelmi szabályokról
- (6) Előzetes időpontfoglalás

### E-mailben és levélben intézhető ügyek

- (1) Közüzemi szerződéskötés, - módosítás, - megszüntetés kérelem
- (2) Számlázási-, elszámolási reklamáció, panasz bejelentés
- (3) Egyéb reklamáció, panasz
- (4) Tájékoztatás általános eljárásrendről
- (5) Tájékoztatás áralkalmazásról
- (6) Tájékoztatás fogyasztóvédelmi szabályokról
- (7) Előzetes időpontfoglalás
- (8) Kérelmek fogadása