

3. melléklet – Ügyfélszolgáltatásokon ellátott feladatok**Állandó ügyfélszolgálati irodán végzett tevékenység (elektronikus ügyfélhívó támogatásával történik)**

- (1) Szerződéskötés, - módosítás, - megszüntetés, - felhasználó változás bejelentés
- (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) Bekötés igénybejelentés

Ügyfélszolgálati fiókirodán végzett tevékenység

- (1) Szerződéskötés, - módosítás, - megszüntetés, - felhasználó változás bejelentés 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) Bekötés igénybejelentés lakossági felhasználó esetén

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) Szerződéskötés, - módosítás, - megszüntetés, - felhasználó változás bejelentés 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) Bekötés igénybejelentés