



Ügyfélszolgálat elérhetősége és működése

A Széphő Zrt. az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben személyes ügyfélszolgálatot üzemeltet, ahol magyarázatot kaphatnak a felmerülő számlázási és elszámolási kérdéseikre. A fentieken túl ügyfélszolgálatunk látja el az összes hőszolgáltatással, valamint társasházkezeléssel kapcsolatos kérelem, továbbá panasz és reklamáció befogadását.

Hőszolgáltatással kapcsolatos műszaki kérdésekre felhasználóink Műszaki és energetikai osztályunktól, továbbá Diszpécsterszolgálatunktól kaphatnak felvilágosítást.

Az ügyfélszolgálati ügytípusok menüpontban megjelölt egyes ügyek esetében lehetőség van elektronikus úton – e-mailben (az ugyfelszolgalat@szepho.hu címen), vagy elektronikus ügyfélszolgálatunk által – történő ügyintézésre.

Elektronikus ügyfélszolgálat:

Távhős ügyfeleink számára elérhető a SZÉPHŐ Zrt. internetes ügyfélszolgálati rendszere. A belépéshez egy rövid regisztráció szükséges a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> oldalon, ami után elérhetővé válik a személyre szabott felhasználói profil. A felületen megtehető a melegvízmérőóra-állásokkal kapcsolatos adatszolgáltatás, a távhőszolgáltatást érintő hibabejelentés, továbbá a személyes ügyfélszolgálati ügyintézéshez szükséges időpontfoglalás is.

A regisztrációhoz négy adat: díjfizető-azonosító, felhasználásihely-azonosító, teljes név és e-mail-cím szükséges.

(Regisztrálni az a felhasználó tud, akit a SZÉPHŐ Zrt. ügyfélszolgálati rendszere már egy előző ügyintézés kapcsán azonosított. Amennyiben a regisztrációs folyamat során a beírt e-mail-címet a rendszer elfogadta, úgy Önt már azonosított ügyfélként tartjuk nyilván.) A regisztrációhoz szükséges adatait megtehető telefonos úton a 22/541-300-as telefonszámon.

Ügyfélszolgálati munkatársaink az alábbi címen és nyitvatartási időben állnak rendelkezésükre:

Ügyfélszolgálati irodánk címe: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 1.

Telefonos elérhetősége: 0622/541-300

Telefax száma: 0622/314-252

E-mail címe: ugyfelszolgalat@szepho.hu

Ügyfélfogadási idő:

HÉTFŐ: 7:30 -TÓL 12:00-IG

KEDD: ZÁRVA TART

SZERDA: 7:00-TÓL 19:00-IG

CSÜTÖRTÖK: ZÁRVA TART

PÉNTEK: 7:30 -TÓL 12:00-IG

Telefonos ügyfélszolgálat

Társaságunk telefonos ügyfélszolgálat a az alábbi ügyfélfogadási időben a +3622/541-300-as telefonszámon érhető el.

Hétfő, kedd, csütörtök: 7.30 - 12.00 és 12.30 - 15.30

Szerda: 7.00 - 19.00 Péntek:

7.30 - 12.00

Munkatársaink:

Vancsik Viktória ügyfélszolgálati csoportvezető

Bekéné Bakos Beáta ügyfélszolgálati munkatárs

Vörösné Szántód Ágnes ügyfélszolgálati munkatárs

Józsa Terézia ügyfélszolgálati koordinátor

Ügyfélkapcsolati vezető: dr. Soós András jogi- és ügyfélszolgálati osztályvezető

Információs jogokkal foglalkozó munkatárs:

dr. Donácz Gábor jogi referens

Igény esetén a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására is lehetőséget biztosít társaságunk. Időpontfoglalási igényüket telefonon a 0622/541-300-as telefonszámon, elektronikusan az ugyfelszolgalat@szepho.hu e-mail címre írt levelükben, vagy online ügyfélszolgálatunkon keresztül jelenthetik be.

(IGÉNY ESETÉN VISSZAHÍVÁS KÉRHETŐ AZ ALÁBBI SZÁMRA KÜLDÖTT HANGÜZENETTEL VAGY SMS-EL: +3670/7979-090.)

Kérjük, hogy az ügyintézéshez szíveskedjen az ügyfél-azonosítóját és a fogyasztási hely címét is előkészíteni, írásos megkeresés alkalmával ezeket feltűntetni!