OPERATÍV MŰKÖDÉSMENEDZSMENT KÖZPONT
KIEMELT ÜGYFELEK ÉS SPECIÁLIS ÜGYEK OSZTÁLY
SPECIÁLIS ÜGYEK CSOPORT

Iktatószám: [redacted]

Cím: 1502 Budapest, Postafiók 520/1

[redacted]

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérem, engedje meg, hogy ügyfélszolgálatunkhoz fenti iktatószámokon 2014. december 11-én és 2014. december 15-én érkezett megkeresésére az alábbiakról tájékoztassam.

Mindenekelőtt az Önt ért kellemetlenségek miatt ezúton is szíves elnézését szeretném kérni.

Megkeresésében előadja, hogy üzleti előfizetésének módosítását kérte otthoni előfizetésre. Panaszolja, hogy az új szolgáltatások aktiválását követően a régi szolgáltatások havi díjáról is készült számla. Kéri az otthoni szolgáltatások létesítetéstől az üzleti előfizetés számlái kerüljenek törlésre, továbbá kéri az eszközdíjak rendezését, valamint kéri megszüntetni az otthoni előfizetését is.

Fentiek alapján panaszának felülvizsgálata megtörtént, melyről az alábbiakban tájékoztatjuk.

A 2012. évben kötött szerződésével kapcsolatos reklamációját már nem tudjuk vizsgálni a Magyar Telekom Nyrt. Általános Szerződési Feltételei Elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Üzleti Előfizetők részére alábbiakat tartalmazza:
„Díjreklamáció esetén a Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el. A díjreklamációval kapcsolatos további a rendelkezések 6.2.2. pontban kerülnek szabályozásra.
A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.„

Nyilvántartásunk alapján 2014. augusztus 07-én aktivált az otthoni internet, IPTV és telefonszolgáltatást Ön ügynöktől rendelte meg, így a megrendeléskor elhangzottakat vizsgálni nem tudjuk.

Az új szolgáltatás létesítése során a munkatársunk által elvégzett szereléskor történtek miatt – eszközcsere, eszközbehozatal - felvettük illetékes csoportunkkal a kapcsolatot.
A 33. számú számlában az üzleti IPTV szolgáltatás eszközeire - egy modemre és egy IPTV vevőegységre vonatkozóan - átalány kártérítési díját számláztuk 43 500 Ft összegben. A számla kiemeléséről intézkedtünk. Kérjük szíves türelmét a vizsgálat végéig.

Tájékoztatjuk, hogy a Telefonos ügyfélszolgálatunkkal a [redacted] folytatott beszélgetéseiket rögzítettük. A duplán számlázott havi díjakkal kapcsolatosan először 2014. október 02-án, majd 2014. október 27-én, az Üzleti ügyfélszolgálattal 2014.december 02-án, illetve visszahívás során 2014. december 04-én beszélt.

A beszélgetéseket visszahallgattuk, Ön a hívás során szükséges beazonosításkor a 470301478 ügyfél azonosítóját, a saját otthoni előfizetéséhez tartozó adatokat adta meg.

A 2014. október 02-án rögzített panaszát a 470301478 ügyfél azonosítóra, így arra válaszlevelet nem portáztunk.

2014. október 29-én 809344075 ügyfél azonosítóra rögzítettük a megkeresését a 124911861-1 iktatószámon rögzítettük. A Levelezési és panaszkezelő csoport munkatársa 2014. november 27-én kelt levelében válaszolta meg, mely szerint a késedelmes válaszadás miatt a 809344075 ügyfél azonosítón 12 000 Ft összegben jóváírtunk érvényesítettük az 5. számú számlában.

Továbbá a vizsgálat során megállapítottuk, hogy Ön a megrendelésében nem kérte az IPTV HBO Pak csomagot, ezért 2014. november 28-i dátummal megszüntettük a számlázását, valamint a havi díját 2014. augusztus 07-től 2014. november 27-ig terjedő időszakra 5122 Ft összegben jóváírtuk 4. és a 6. számú számlákban. Valamint tájékoztattuk, hogy az üzleti szolgáltatásokat az Üzleti ügyfélszolgálaton tudja lemondani.

Sajnálatos módon az üzleti szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamáció 2014. október 2-án nem került rögzítésre.

Az Üzleti szolgáltatásokkal kapcsolatosan 2014. december 02-án kereste fel az Üzleti Telefonos ügyfélszolgálatunkat, az üzleti csomagok számlázása miatt. Munkatársunk ekkor tájékoztatást adott az üzleti szolgáltatásokkal kapcsolatosan, intézkedett az üzleti szolgáltatások megszüntetetéséről.

2014. december 04-én kereste Önt az Üzleti ügyfélszolgáltunk munkatársa az üzleti csomagok megszüntetése miatt. Megbeszélték, hogy az új szolgáltatások létesítéskor új eszközöket vittek, a régi eszközök leadásával kapcsolatosan milyen teendői vannak. Továbbá megbeszélték, hogy az üzleti telefonvonal megszűnésével, a régi telefonszám megváltozik, mivel új otthoni szolgáltatások rögzítése történt.

Munkatársunk ellenőrizte a korábbi reklamációkat, a sajnos nem nézte meg a másik ügyfél azonosítót, ezért tájékozatta Önt tévesen 2014. október 02-i telefonbeszélgetésről, illetve a reklamáció rögzítésének az időpontjáról.
Informálta, hogy amennyiben megszűnik az üzleti telefonvonal, akkor a régi telefonszám megváltozik.

Sajnálatos módon az új telefonszolgáltatással kapcsolatos új telefonszámról korábban tájékoztatás nem történt.
Az üzleti csomagok számlázása miatt reklamációt az 125964437 iktatószámon rögzítettük. A kivizsgálásról, az üzleti szolgáltatások megszüntetéséről 2014. december 05-én kelt levelünkben tájékoztattuk, melyben tévesen szerepeltettük a 2014. december 5-i dátumot.

A 728637901 ügyfél azonosítón az üzleti internet, IPTV és telefonszolgáltatásokat 2014. december 10-én szüntettük meg.

A vizsgálat során megállapítottuk, hogy a munkatársunk 2014. augusztus 02-án módosítás helyett, új szolgáltatások megrendelését indította, ezért a régi üzleti és az új otthoni szolgáltatások havi díját 2014. augusztus 07-től 2014. december 09-ig terjedő időszakban párhuzamosan számláztuk.

A fentiek lapján a régi üzleti csomagok havi díját 18 923 Ft-ot, 2014. augusztus 07 - 2014. december 09. közötti időszakra 77 523 Ft összegben, továbbá a számlázott felszólítási díjakat 1500 Ft összegben jóváírjuk. A levelünkkel egy időben intézkedünk a jóváírás érvényesítéséről.

Valamint régi [redacted] hívószámú telefonvonalat használta, ezért a számlákban beszédforgalmi díjat jogosan számláztuk.

A 2014.12.11-én kelt elektronikus levélében 809344075 ügyfél azonosítón levő az otthoni internet, IPTV és telefonszolgáltatás megszüntetését 2015. január 01-i dátummal kérte. A kábeltelefon szolgáltatást 2014.12.29-én, a kábel internet és az IPTV szolgáltatást 2015. január 05-én megszüntetésre került.

Mindezek alapján 2015. január 01-től 2015. január 04-ig terjedő időszakra az internet havi díjának 528 Ft összegű, és az IPTV szolgáltatást havi díjának 516 Ft összegű jóváírása iránt intézkedünk.

Továbbá a párhuzamos számlázás miatt jóváírjuk a 3. számú számlában szereplő 1500 Ft összegű fizetési felszólítás díjat, a késedelmi kamatot 50 Ft összegen, valamint 6. számú számlában szereplő 750 Ft összegű fizetési felszólítás díjat valamint a késedelmi kamatot 42 Ft összegen

Az ügy megnyugtató rendezése érdekében az otthoni internet, IPTV és telefonszolgáltatás határozott idő lejára előtti megszüntetés miatti szankciós díj számlázásától eltekintünk.

Őszintén sajnálom, hogy ha ügyének rendezése során tapasztalt ügyintézésünket, munkatársainak által adott tájékoztatást, intézkedést nem találta megfelelőnek. Az okozott kellemetlenség miatt ismételten szíves elnézését kérem.

Beadványában tájékoztatja Társaságunkat, hogy panaszával a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordult.

Informálom, hogy a Hatósságtól az ügyével kapcsolatos megkeresés a mai napig nem érkezett.

Bízom benne, hogy tájékoztatásom megelégedésére szolgál.

Budapest, 2015. január 22.

Tisztelettel

[redacted]

csoportvezető

ÉRKEZETT: 2015 JAN 27

MAGYAR TELEKOM NYRT.
Ügyfélszolgálati igazgatóság
Speciális ügyek csoport
Postacím: 1502 Budapest, Postafiók 520/1