

HÍRLEVÉL



Tisztelt Ügyfelünk!

Tavaszi hírlevelünkben a fogyasztói elégedettségi felmérésben elért eredményeinket szeretnénk ismertetni, valamint beszámolunk a részszámlázás újdonságairól.

Felhívjuk Tisztelt Ügyfelünk figyelmét arra is, hogy a DÉMÁSZ nevével, és az általunk végzett szolgáltatásokkal kapcsolatosan az utóbbi hónapokban visszaélések történtek. Áldjbeszedőkről és mérőcserét végző áldémászosokról is érkeztek bejelentések. A mérőórák leolvasásáról és a mérőcserékről részletes összefoglalót készítettünk, kérjük, olvassa el figyelmesen!

DÉMÁSZ Zrt.

ÁLDÍJBESZEDŐK ÉS ÁLSZERELŐK

Kérjük, hogy a DÉMÁSZ nevében készpénzt kérő, arcképes igazolvány nélkül érkező tolvajoknak ne higgyenek! Indokolt esetben az arcképes igazolványon lévő név és azonosító alapján ügyfeleink **D-Vonalunkon (06 40 82 22 82)** keresztül ellenőrizhetik a DÉMÁSZ megbízásából érkező szerelőket és leolvasókat.

1. A mérőórák leolvasásáról

- A DÉMÁSZ felé az áramdíj számla és egyéb tartozás összegét kizárólag banki átutalással vagy postai úton, csekkel lehet kiegyenlíteni.
- A DÉMÁSZ Zrt. pénzbeszedőket nem alkalmaz.
- A DL Kft. – a DÉMÁSZ Zrt. leolvasó leányvállalata – megbízott munkatársai fényképes igazolvánnyal rendelkeznek, és a leolvasók pénzt nem szednek.

2. A mérőcseréről

- A lejárt hitelességű mérők cseréje ügyfeleink számára díjtalan.
- A helyszínen megrendelt egyéb, villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos tevékenységek elvégzését, amelyet ügyfeleink bizonylati úrlapon igazolnak, kizárólag utólag, folyószámlán vagy csekken keresztül lehet kifizetni.
- A DÉMÁSZ Partner Kft. szerelő munkatársai feladatuk végrehajtásakor arcképes igazolványukat és megbízólevelüket kérés nélkül ügyfeleink részére bemutatják.
- A mérőcserék elvégzését ügyfeleinkkel előzetesen egyeztetve végezzük



FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

A Magyar Energia Hivatal tizenkettedik alkalommal vizsgálta a fogyasztók elégedettségét a villamos energia elosztók és szolgáltatók tevékenységével kapcsolatban. A DÉMÁSZ fogyasztóinak elégedettségi szintje évek óta magas. Az ügyfélszolgálatokra kiterjedő vizsgálat – legnagyobb örömünkre – igen pozitív eredményt hozott a vállalat számára. Az országos átlagot figyelembe véve ezen a téren a DÉMÁSZ érte el a legmagasabb elégedettségi szintet a lakosság körében, ezen belül a panaszok intézésében a többi szolgáltatóval összehasonlítva a teljesítményünk a legkiemelkedőbb.

Köszönjük a bizalmat!

KÖZLEMÉNY

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy a DÉMÁSZ Zrt. egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatát a Magyar Energia Hivatal 546/2008. számú határozatával jóváhagyta 2008. április 9-én. Az egyetemes szolgáltatás keretében történő villamosenergia-vásárlás feltételeit, árait tartalmazó üzletszabályzat teljes szövege megtekinthető ügyfélszolgálati irodáinkban és a www.demasz.hu weboldalon.

ÚJDONSÁGOK A RÉSZSZÁMLÁZÁSBAN!

Számlázási rendszerünk folyamatos fejlesztése lehetővé teszi, hogy a számlázásunk a lehető legpontosabban kövesse az Ön fogyasztását, ezért minden leolvasáskor a részszámláit az aktuális éves fogyasztásának megfelelően újraszámoljuk (éves fogyasztás elosztva 12 egyenlő részre), ezáltal követve az évek folyamán változó energiafogyasztási szokásait. Amennyiben a fogyasztási szokása változatlan, kérjük a részszámlában elszámolt fogyasztási mennyiséget fizesse be. Ezzel elkerülhető, hogy a nem megfelelő időpontban bejelentett mérőállás miatt több számlát kapjon kézhez egy hónapon belül.

• ÚJDONSÁG! Részszámláinkon két újdonság is megfigyelhető.

Az egyik, hogy a részszámla megnevezés mellett számozással jelöljük, hogy hányadik rész áramszámlát küldtük ki Önnek az utolsó mérőállást tartalmazó elszámoló számla óta.

A másik, hogy a hátoldalon a mérő gyári száma, és az utolsó leolvasott mérőállás adatai alatt megjelenítjük, hogy a leolvasás óta hány kWh fogyasztást számoltunk már ki Önnek. Így egyszerűen követhető a leolvasás óta kiszámlázott érték. Ha az eltérés 5–10 százalékos, nem szükséges külön mérőállás bejelentés, ha ettől nagyobb eltérést tapasztal, kérjük **D-vonalunkon** új fogyasztásának megfelelően állíttassa be részszámláit, és a továbbiakban nincs szüksége a mérőállás bejelentésre, így nem kell folyton a naptárt figyelnie!

DEMÁSZ
DÉL-DUNÁNTÚLI VÍZ- ÉS GÉZELÉSI ZÁRT RÉSZVÉLTÁRSÁG

RÉSZ ÁRAMSZÁMLA 1/12
Számla száma: 1000000001

A számla 12 egyenlő részre van bontva, kiegészítve nem teljes. A számla az 1200-as számszorosított, azaz a 1200-as számszorosított.

A szolgáltatás adatai: 1070444 0.06
A szolgáltatás bevezetése: 0700000 0000000 0000000
A szolgáltatás megnevezése: 0700000 0000000
Tápellátás időtartama: 2007.02.21
Szolgáltatás időtartama: 2007.02.21
Fizetési mód: Csekk fizetés

MÉRŐ ADATOK
Mérőszám: 123456789012
Mérő típusa: MÉRŐ
Mérő helye: KÖZGÉNY, SZÉKES U. 15.
Fizetési hely: KÖZGÉNY, SZÉKES U. 15.

ELÉRHETŐSÉGEK
Levegő: 0701 89000, P: 109
Fax: 0701 89000
Munkaidő: 08:00-18:00
Hívószám: 06 40 82 22 82
E-mail: demasz@demasz.hu

A fizetendő végösszeg: **1906,- Ft**
Fizetési határidő: **2007.02.21**

Számlázási időtartam	Ár (kWh)	Ár (1 kWh)	Összesen
2007.02.21	1906	1906	1906,-

Fizetési utasítás
Fizetési hely: KÖZGÉNY, SZÉKES U. 15.
Fizetési mód: Csekk fizetés
Fizetési határidő: 2007.02.21

FELADÓEVÉNY
Köszönjük a szolgáltatást!

KÉSZPÉNZÁTUTALÁSI MEGBÍZÁS
Készpénzátutalás megnevezése: Készpénzátutalás
Készpénzátutalás összege: 1906,-
Készpénzátutalás dátuma: 2007.02.21

RENDKÍVÜLI IDŐJÁRÁS - HÁLÓZATI ÜZEMZAVAROK

Viharos időjárás esetén az üzemzavarok több száz, sokszor több ezer fogyasztási helyet érintenek, ilyenkor hívásaink száma ugrásszerűen megnő, így elképzelhető, hogy Ügyfeink nem vagy csak nehezen tudják elérni a Telefonos Ügyfélszolgálati Központunk hibabejelentő számát.

Amennyiben egy-egy üzemzavaros időjárási helyzetben azt látják, hogy a környékükön lévő több fogyasztási hely is áramellátás nélkül maradt és hívásukkal nem tudják elérni az ügyfélszolgálatot, biztosak lehetnek abban, hogy az érintett fogyasztási helyekről már van olyan ügyfelünk, aki jelentette a hibát. Az első hibabejelentést követően megteesszük a szükséges intézkedést az áramszolgáltatás helyreállítása érdekében.

Ilyen helyzetben ügyfeink türelmét és megértését kérjük, hiszen ügyfélszolgálatunk minden munkatársa azon fáradozik, hogy fogadja a hibabejelentéseket. A normál hétköznapi időszakban szokásos óránkénti 5–700 hívás helyett nem ritkán óránként 4–5000 hívást kezdeményeznek az áram nélkül maradt ügyfelek.



EGY ÉVE ÚJULT MEG A WWW.DEMASZ.HU!

Egy éves megújult honlapunk a www.demasz.hu. Azóta túl vagyunk a kétmilliomodik oldalátöltésen, minden negyedik ügyfelünk már legalább egyszer meglátogatta valamelyik oldalunkat. Regisztrált Ügyfeink száma – minden várakozásunkat felülmúlva – meghaladja a 16.000-et.

Az indulás óta folyamatosan figyeljük és fejlesztjük online szolgáltatásainkat. Ügyfeink igényei és a jogszabályi kötelezettségek alapján. Így regisztrált ügyfeink számára egyre több új szolgáltatást kínálunk: pl. amennyiben kéri, e-mailben számlainformációkat küldünk, illetve figyelemmel kísérhetők a számlázási adatok is.

Bízunk benne, hogy egyre többen regisztrálnak, és használják ingyenes szolgáltatásainkat!

ÁLLANDÓ CÍMEK, TELEFONSZÁMOK

D-vonal (telefonos ügyfélszolgálat) / kék szám / helyi tarifával hívható: **06 40 82 22 82**
Mérőállás bejelentés / zöld szám / vezetékes számról ingyenesen hívható: **06 80 82 81 80**
 / mobil kék szám / helyi tarifával hívható: **06 40 82 81 80**
 illetve normál díjas SMS: **06 20 20 99 200**
Hibabejelentés, hálózati károkozások / kék szám / helyi tarifával hívható: **06 40 82 20 00**
Honlap: www.demasz.hu
E-mail: ugyfelszolgalat@demasz.hu