



LAKOSSÁGI HÍRLEVÉL

2011/2012 Tél



Tisztelt Ügyfelünk!

Téli hírlevelünkben szeretnénk figyelmébe ajánlani a nemrég elindult **Facebook rajongói oldalunkat**, hogy minél több információt tudjon meg Társaságcsoporthozunkról és tevékenységeinkről.

Az EDF DÉMÁSZ éjjel-nappal elérhető **telefonos ügyfélszolgálat** idén a **10. születésnapját ünnepelte** és szeretnénk pár érdekes adattal szolgálni e jövőbarát csatornákkal kapcsolatban.

Természetesen az évszaknak megfelelően **hasznos energiahatékonysági tippekkel** és karácsonyi süteményrecepttel is szeretnénk Önt meglepni.



Már a Facebook-on is megtalálhat bennünket!

Elindult a magyarországi EDF rajongói oldalunk a Facebook-on.

Kattintson ránk, ha szeretne többet megtudni a cégcsoporthozunkról, szolgáltatásainkról és tevékenységeinkről. Nyereményjátékunkkal értékes ajándékokat nyerhet!



Keresse az EDF Hungáriát a Facebook-on is!

60 napra csökkent a villamosenergia-szolgáltatás kikapcsolás türelmi ideje

A villamosenergiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény **2011. július 1-jétől** hatályos módosítása szerint a lakossági fogyasztó kétszeri értesítése után, **hatvan napot meghaladó késedelem esetén sor kerülhet a felhasználási hely kikapcsolására**. Kérjük, hogy a villamosenergia-számlák kiegyenlítése során vegye figyelembe az előírásokat, ügyeljen a pontos fizetésre, mellyel elkerüli a felszólítási díjat és késedelmi kamatot, valamint a 60 napon túli tartozás esetén a kikapcsolást. **Köszönjük a villamosenergia-számlák határidőben történő kiegyenlítését!**

10 év alatt több mint 9 millió hívást fogadott az EDF DÉMÁSZ telefonos ügyfélszolgálat

10 év alatt csaknem minden magyar állampolgárral beszélhettek volna a telefonos ügyfélszolgálatunk munkatársai, hiszen a megalakulás óta 9 millió 234 ezer hívást fogadott az EDF DÉMÁSZ Call Center. A 2001-ben megalakult **telefonos ügyfélszolgálatunk a nap 24 órájában fogadja az ügyfeleink kéréseit, kérdéseit**. Ezzel a szolgáltatással az EDF DÉMÁSZ egyedülálló az áramszolgáltatók között. 10 év alatt az ügyfeleink körében évről-évre népszerűbb az ügyintézés ezen formája, volt olyan nap, amikor a 15 ezret is meghaladta a telefonhívások száma.

A villamosenergia-szolgáltatás területén kiemelt fontosságú az ügyfélszolgálatok működése és a szolgáltatási színvonal folyamatos növelése, amely egybeesik Társaságunk céljaival. Az internetes szolgáltatások lehetőségei és a megváltozott ügyintézési szokások az utóbbi években egyre inkább a telefonos és az online ügyfélszolgálat használatának növekedését hozták. **Az ügyfeleink időtakarékoság és kényelmi megfontolásból szívesen választják a gyors és korszerű ügyintézési formákat**. Miközben a személyes megkeresések száma folyamatosan csökken, a telefonos ügyfélszolgálatunk forgalma az elmúlt 3 évben heti 9.250 hívásról átlagosan 13.750 hívásra emelkedett. **Az e-vonalunkon számlázással, szerződéssel, új és többlet villamosenergia-igénnyel kapcsolatos ügyben egyaránt lehet intézkedni**. Az **e-vonal** nemcsak népszerű, de gyors is: ügyfeleink hívásai átlagosan mindössze 3 percig tartanak, ami azt jelenti, hogy rövid idő alatt megoldást kínálunk fogyasztóink megkereséseire.

E-vonalunk a nap 24 órájában elérhető a 06 40 82 22 82-es telefonszámon!





Gyűjtsük az energiát továbbra is együtt!

Beköszöntött a tél, és érdemes a hidegebb és sötétebb napokra is felkészülni. Ezúttal három ügyfelünk praktikáját osztjuk meg Önökkel:

- „Télen teljesen elhúzzuk a függönyöket az ablak elől, így több fényt engedünk be, ezáltal az áramfogyasztásunk is csökken. Ebben az időszakban az étkezőt is átrendezzük: az ablak elé húzzuk az asztalt, hogy minél több természetes fényhez jussunk.”
- „Célszerű megfelelő minőségű nyílászárókat beépíteni a lakóépületekbe. Egy lakás villamosenergia-költségének akár 15-30%-át teheti ki a világítás, ezért célszerű nemcsak az egészséges, hanem az ingyen energiára is figyelni!”
- „Gyakran, de csak pár percig szellőztessünk, hogy a falak, berendezési tárgyak ne hűljenek le. Párás időben lehetőség szerint ne szellőztessünk! Aki teheti, csináljon keresztvizet a lakásban, így pár perc alatt az egész lakás levegőjét kicserélheti.”

Mindhárom ügyfelünknek ajándécsomaggal köszönjük meg aktív közreműködést. Továbbra is várjuk ötleteit, praktikáit a gyujtsukazenergiat@edf.hu elektronikus postaládába, vagy az **EDF DÉMÁSZ Zrt. 6701 Szeged, Pf.: 88** postai címre.

Karácsonyi süteményrecept Mákfelfűjt

Hozzávalók (kb. 8 adaghoz):

A felfűjthoz:

2 dl tej, 15 dkg darált mák, 10 dkg cukor,
1 csipet őrölt fahéj, 4 dkg liszt,
3 tojás, 3 evőkanál rum, 2 dkg vaj

Az öntethez:

1 üveg magozott
meggybefőtt (kb. 40 dkg),
2 evőkanál főzés nélküli
csokoládékrém



Elkészítés:

A tejet felforraltjuk, ha forr, bele-
tesszük a mákot, a cukrot, a fahéjat
és a lisztet. Pár percig kíméletesen gyakori
kevergetéssel összefőzzük, majd kihűtjük.

A tojásokat kettéválasztjuk, és a hideg mákba keverjük
a tojások sárgáját és a rumot. A tojások fehérjét kemény
habbá verjük, és óvatosan a mákmasszába forgatjuk, vi-
ggyázva nehogy nagyon összetörjön. Kivajazunk közepes
nagyságú kávéscsészéket (kb. 1 dl-es), és háromnegye-
dig töltjük a masszával. Kettesével a mikróba tesszük, és
650 W fokozaton 2 percig főzzük. Ha kész, tányérra borít-
juk és a csokoládés meggyel tálaljuk, díszíthetjük citrom-
fűvel is. A csokoládés meggyhez kikeverjük a pudingport
a meggyelével, majd belekeverjük a meggyet.

Mák helyett elkészíthető dióból, mogyoróból, mandulából is!

Jó étvágyat!

Garantált szolgáltatások

A EDF DÉMÁSZ Társaságcsoporthoz elköteleztünk arra, hogy fogyasztói részére a szolgáltatásokat a szerződésben és jogszabályban elvárt színvonalon nyújtsa. Társaságunk már több mint tíz éve működteti a Garantált Szolgáltatások rendszerét, melyben egyes szolgáltatások határidőben elvégzésére kötelezettséget vállalunk úgy, hogy nem teljesítés esetén kötbért fizetünk fogyasztónk részére.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. egyetemes szolgáltatói Garantált Szolgáltatási rendszere az alábbiakra terjed ki:

- Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása
- Információadás dokumentált megkeresésre
- Visszatérítés téves számlázás esetén
- A felhasználási hely visszakapcsolásának kezdeményezése
- Nem jogszerű kikapcsolás

A Garantált Szolgáltatások részletes feltételeit az üzletszabályzat tartalmazza, mely megtekinthető ügyfélszolgálati irodáinkban és honlapunkon, a www.edfdemasz.hu címen.

MIBEN SEGÍTHETÜNK? (ÜGYFÉLKAPCSOLATI ELÉRHETŐSÉGEK)

Internetes Ügyfélszolgálat:
e-vonal (ügyfélszolgálat 0-24 h)
Mérőállás bejelentés

/kék szám/ helyi tarifával hívható:
interneten:

www.edfdemasz.hu

www.edfdemasz.hu/meroallas

/zöld szám/ vezetékes számról ingyenesen hívható:
mobiltelefonról:
normál díjas sms:

06 40 82 22 82
06 80 82 81 80
06 40 82 81 80
06 20 20 99 200

/kék szám/ helyi tarifával hívható: **06 40 82 20 00**

Hibabejelentés



Internetes Ügyfélszolgálat:
e-vonal (ügyfélszolgálat 0-24 h)
Mérőállás bejelentés

