



ÜZLETI HÍRLEVÉL

2011/2012 Tél



Tisztelt Ügyfelünk!

Téli hírlevelünkben szeretnénk tájékoztatni az Országgyűlés által elfogadott **Nemzeti Energiastratégiáról** szóló határozatból, melynek segítségével egy egységes stratégiai rendszer kerül kialakításra Magyarországon. Az EDF DÉMÁSZ éjjel-nappal elérhető **telefonos ügyfélszolgálat**a idén a **10.születésnapját ünnepelte** és szeretnénk pár érdekes adattal szolgálni e jövőbarát csatornánkkal kapcsolatban. Folytatva a korábban megkezdett **energiahatékonysági tippek** sorozatunkat, szeretnénk hasznos ötleteket nyújtani a hatékony energiafelhasználással kapcsolatban is.



Energiapiaci hírek



Elfogadta az Országgyűlés a Nemzeti Energiastratégiát

2030-ig szóló, de 2050-ig kitekintést nyújtó Nemzeti Energiastratégiáról hozott országgyűlési határozatot a magyar parlament. A határozat elfogadása lehetővé teszi, hogy a stratégiához illeszkedő egyéb koncepciókkal, cselekvési tervekkel (éghajlat-, megújuló energia, energiahatékonysági, épületenergetikai) és ágazati (közlekedési, vidék-, felsőoktatási) stratégiákkal kiegészülve egységes stratégiai rendszer alakuljon ki. Az energiastratégia elsődleges célként hosszú távú szempontok alapján optimalizálja az ellátásbiztonság, a versenyképesség és a fenntarthatóság együttes érvényesülését. **A Nemzeti Energiastratégia alapvető célkitűzése Magyarország energiafüggetlenségének erősítése.** Az ehhez vezető út sarokpontjai az **energiatakarékosság**, a decentralizáltan és itthon előállított **megújuló energia**, az **európai energetikai infrastruktúrákhoz integrálódás és az atomenergia**, amelyre a közúti és vasúti közlekedés villamosítása épülhet. Az ötödik sarokpont a kétpólusú mezőgazdaság létrehozása. Az energiatakarékosság és energiahatékonyság társadalmi elfogadottságának növelése érdekében egy szemléletformálási cselekvési terv is készül.

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!





Energiahatékonysági tippek

Az energiahatékony felhasználók 16 pontja (2. rész)

- 5) Állítsa fűtési rendszerét 1-2°C-kal alacsonyabb értékre. Egy pulóvert felvéve így is kellemesen érezheti magát az irodában, és éves szinten jelentős (10% körüli) energia megtakarítást érhet el.
- 6) Cserélje ki a irodájában, telephelyén található izzókat energiatakarékos fényforrásokra! (lehetőség szerint használjon természetes fényt, LED-es világítást, kompakt fénycsőveket)
- 7) Ha új háztartási gépeket vásárol, kizárólag A++, vagy A+, esetleg A energetikai címkével ellátott berendezéseket vegyen!
- 8) Cserélje le irodai radiátorait olyan hőleadó berendezésekre (padló-, fal-, mennyezetfűtés, klímakonvektor), melyek képesek alacsony hőmérsékletű fűtővíz hasznosítására!
- 9) Cserélje le régi kazánját korszerű, kondenzációs gázkazánra, vagy megújuló energiákat hasznosító hőtermelő berendezésre.

Forrás: Energia Központ Kht.

Nem látja a számláktól az erdőt?

Csatlakozzon Ön is több ezer környezettudatos ügyfelünkhöz és élvezze Ön is az **e-számla** szolgáltatás előnyeit:

- időben - már a számla elkészültét követő napon - e-mail értesítést küldünk Önnek a számlája adataival
- online ügyfélszolgálatunkon Ön bármikor megtekintheti, letöltheti, aktuális és korábbi számláit
- nem kell a postást várni, a papírszámlát gyűjtögetni
- számláját sorban állás nélkül (cekkmentesen) kiegyenlítheti

Ha igénybe veszi **e-számla** szolgáltatásunkat, Ön is megment legalább egy fát a kivágástól!

Tegyen Ön is környezetünkért, és igényelje honlapunkon (www.edfdemasz.hu) regisztráció után JÖVŐBARÁT szolgáltatásunkat!

Legyen csekkmentes Ön is és tekintse meg villamosenergia-számláját honlapunkon!



Már a Facebook-on is megtalálhat bennünket!

Elindult a magyarországi EDF rajongói oldalunk a Facebook-on.

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

Keresse az EDF Hungáriát a Facebook-on is!



Garantált szolgáltatások

A EDF DÉMÁSZ Társaságcsoporthoz tartozó vállalatok elkötelezték magukat, 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:

- I. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása
- II. Információadás dokumentált megkeresésre
- III. Visszatérítés téves számlázás esetén
- IV. A felhasználási hely visszakapcsolásának kezdeményezése
- V. 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

Hibabejelentés

/kék szám/ helyi tarifával hívható:
interneten:
/zöld szám/ vezetékes számról ingyenesen hívható:
mobiltelefonról:
normál díjas sms:
/kék szám/ helyi tarifával hívható:

www.edfdemasz.hu

06 40 82 22 82

www.edfdemasz.hu/meroallas

06 80 82 81 80

06 40 82 81 80

06 20 20 99 200

06 40 82 20 00

