



HÍRLEVÉL

Tisztelt Ügyfelünk!

Folyamatosan arra törekszünk, hogy a szolgáltatásainkat kényelmesebbé, egyszerűbbé, gyorsabbá tegyük. Ezért jelentősen bővítettük telefonos ügyfélszolgálatunkat, illetve egyszerűsítettük hangmenünket annak érdekében, hogy csökkenjen a várakozási idő, és gyorsabbá váljon az ügyintézés. Emellett most részletes tájékoztatást olvashatnak a mérőállásbejelentéshez kapcsolódó tudnivalókról is. Többek között ezekről a témákról is megtalálja részletes tájékoztatónkat nyári Hírlevelünkben.

DÉMÁSZ Zrt.

BŐVÜLT ÉS MEGÚJULT TELEFONOS ÜGYFÉLKAPCSOLATI KÖZPONTUNK!

Tájékoztatjuk Kedves Ügyfeleinket, hogy a gyorsabb, egyszerűbb és elérhetőbb ügyintézés céljából telefonos ügyfélszolgálatunkat kibővítettük. A magasabb szintű kiszolgálás érdekében 30%-kal bővítettük ügyintézői kapacitásunkat, így reményeink szerint a jövőben kevesebb várakozással intézheti ügyeit a **D-vonalon** keresztül.

A bővítéssel párhuzamosan egyszerűsítettük a hangmenüt is annak érdekében, hogy Ön minél gyorsabban egyeztethessen munkatársunkkal

Számlázással kapcsolatos ügyek

1-es menüpont

Szerződéssel kapcsolatos ügyek

2-es menüpont

Időpont egyeztetés ügyfélszolgálati irodáinkba

7-es menüpont

Visszakapcsolás ügyintézése

8-as menüpont

D-vonal: 06 40 82 22 82



A HÁLÓZATI KÁROKOZÁSOK bejelentését 2007. augusztusától a **06 40 82 20 00** telefonszámon fogadjuk.



WWW.DEMASZ.HU

Közel három hónapja indítottuk útjára megújult honlapunkat. Az eltelt időszak azt bizonyítja, hogy Ügyfeleink elégedettek a változásokkal, hiszen ma már közel 7000 regisztrált felhasználóval büszkélkedhetünk, és ezen időszak alatt több mint 100.000 Ügyfelünk kereste fel a www.demasz.hu-t. Természetesen folyamatosan dolgozunk a további fejlesztéseken, így regisztrált Ügyfeleink számára egyre több szolgáltatást kínálunk: pl. amennyiben kéri, e-mailben számlainformációkat küldünk, illetve figyelemmel kísérhetik akár a számlázási rendszerünkben rögzített szerződéses adataikat is.

Reméljük, hogy a későbbiek során minél többen használják majd ezt az ügyfélszolgálati csatornát, és regisztrálnak számos ingyenes szolgáltatásunk használatához!

DÍJAZTUK A LEGJOBB PÁLYÁZATOKAT

A DÉMÁSZ Zrt. és a Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kara közös sajtótájékoztatót tartott a 2006. november 6-án meghirdetett, kiemelt díjazású tanulmányi pályázat díjkiosztó ünnepsége alkalmából. A hallgatók az energiaipar aktuális kérdéseiről készíthették el tanulmányaikat, amelyek az egyetemes szolgáltatás kialakításáról, valamint arról is szóltak, hogy mitől válhat egy szolgáltató piacvezetővé a villamosenergia-szektorban. A kilenc díjazott hallgató között csaknem egymillió forintot osztott szét a zsűri. A DÉMÁSZ és a Szegedi Tudományegyetem már a második tanévben szervezte meg tanulmányi pályázatát. Ezen kívül számos területen (oktatás, kutatás-fejlesztés stb.) együttműködik a régió tudásközpontja és áramszolgáltatója (**bővebben: www.demasz.hu/sajtoszoba**).

Kérjük, kísérvé figyelemmel **ősz**i Hírlevelünköt is, hiszen ősszel a Szerencsejáték Zrt.-vel közös játékot indítunk. Játsszon velünk, és megyéknként többszázezer forint értékű vásárlási utalványt és áramszámla-jóváírást nyerhet!

MÉRŐÁLLÁS BEJELENTÉS – MIKOR? HOL? HOGYAN?

Tájékoztatónkkal segíteni szeretnénk azon Ügyfeleinknek, akik élnek a mérőállás-bejelentés lehetőségével. Kérjük, olvassák el figyelmesen, mert számos olyan információt szeretnénk megosztani Önökkel, melyek jelentősen megkönnyíthetik a bejelentést.

A mérőállás-bejelentéshez minden esetben szükség van

- az Ön fogyasztási hely azonosítószámára (10 jegyű azonosító, melyet számlájának jobb oldalán, a narancssárga blokkban talál meg)
- a mérő gyári számára
- az aktuális óraállásra

• MIKOR SZÜKSÉGES A MÉRŐÁLLÁSÁT BEJELENTENI?

Amennyiben az Ön fogyasztása egyenletes és az utóbbi évben nem változott jelentősen, **nem szükséges havonta bejelenteni mérőállását**. Ebben az esetben Ön minden hónapban az előző évi fogyasztás alapján kiszámított egyenlő összegű számlát kap kézhez.

Amennyiben azonban változás történt fogyasztási szokásaiban pl. új háztartási készüléket helyezett üzembe vagy csökkent a háztartás létszáma, de a fogyasztás továbbra is egyenletes, akkor hívja **D-vonalunkat**, és kérje rész áramszámlái módosítását!

A részszámlák minden hónapban azonos fogyasztási mennyiséget tartalmaznak, így tervezhetőek a háztartási kiadások.

Amennyiben háztartásának fogyasztása havonta nagyobb ingadozást mutat, akkor javasoljuk, hogy mérőállását rendszeresen jelentse be!

• HOL JELENTHETI BE A LEGKÉNYELMESEBBEN MÉRŐÁLLÁSÁT?

Amennyiben van lehetősége, kérjük, honlapunkon (www.demasz.hu) jelentse be mérőállását! E megújított csatornánk előnye, hogy nincs várakozási idő, Ön még a számla elkészülte előtt ellenőrizheti a mérőállás helyességét, és a számlaösszeg megjelenésével Ön elfogadhatja vagy elutasíthatja azt. Ezen kívül, amennyiben regisztrál honlapunkon, állandóan nyomon követheti rendszerünkben rögzített szerződés- és számladatait.

Természetesen a mérőállást több csatornánkon keresztül is bejelentheti, melyek elérhetőségét Hírlevelünk alján találja meg.

Amennyiben SMS-ben kívánja elküldeni mérőállását, kérjük ne feledje, hogy több mérőóra esetén külön-külön, azaz mérőnként küldje el üzenetét, a következő formátumban:

MÉRŐ.fogyasztási hely azonosító.mérő gyári száma.mérőállás

• MIÉRT FONTOS A BEJELENTÉS IDŐPONTJA?

Ügyfeleink részére a számlákat folyamatosan készítjük, az adott hónapban egyenletesen elosztva. Ha Ön az általunk megadott intervallumban teszi meg bejelentését, elkerülheti, hogy két számlát készítsünk Önnek – vagyis megkapja a szokásos részszámlát, illetve a bejelentése alapján elkészített számlát. A bejelentés javasolt időpontjáról kérje munkatársunk segítségét **D-vonalunkon**.



ÁLLANDÓ CÍMEK, TELEFONSZÁMOK

D-vonal / kék szám / helyi tarifával hívható: **06 40 82 22 82**
Mérőállás bejelentés / zöld szám / 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