

HÍRLEVÉL



Tisztelt Ügyfelünk!

Szíves figyelmébe ajánljuk őszi hírlevelünket, amelyben hasznos információkkal jelentkezünk garantált szolgáltatásainkra vonatkozóan.

DÉMÁSZ Zrt.

GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK

A villamosenergia-szolgáltatás színvonalának fejlődése lehetőséget adott arra, hogy közüzemi szolgáltatást és villamos hálózathasználatot igénybevevő ügyfeleink részére meghatározott szolgáltatásokra garanciát vállaljunk. A garanciával vállalt szolgáltatás nem teljesítése esetén érintett ügyfelünknek automatikusan kötbért fizetünk. Ez az összeg nem helyettesíti az esetlegesen jogos kártérítési igényt, ami ettől függetlenül érvényesíthető. Felhívjuk ügyfeleink figyelmét arra, hogy garantált szolgáltatásaink kizárólag normál időjárási körülmények esetén, közvetlenül a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. hálózatára csatlakozott ügyfeleink esetében érvényesíthetők. Nem vonatkoznak gazdátlan hálózatról ellátott ügyfelekre, és szándékos rongálással összefüggő helyzetekre. A villamos energiára vonatkozóan várhatóan új jogszabályok lépnek hatályba 2007. év végén, melyek a felsorolt garantált szolgáltatások módosulását, vagy megszűnését is jelenthetik, melyről tájékoztatni fogjuk ügyfeleinket. A közérthetőség kedvéért jelen ismertetőben eltekintettünk a garantált szolgáltatások szabályainak szó szerinti idézésétől. Jelen tájékoztató a DÉMÁSZ Zrt. közüzemi szolgáltatói és a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. elosztói tevékenységére vonatkozik, melyek részleteit az aktuális üzletszabályzat* tartalmazza.

I. A villamosenergia-ellátás egy fogyasztási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése

Ha ügyfelünk bejelenti, hogy a környezetében van, de nála nincs villamosenergia-ellátás, akkor a DÉMÁSZ a hiba elhárítása érdekében az értesítés vételének időpontjától számítva

- 50 000-nél több lakosú település belterületén munkanapokon 4 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 6 órán belül,
- 5 000–50 000 lakosú települések belterületén munkanapokon 6 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 8 órán belül,
- 5 000-nél kevesebb lakosú települések belterületén munkanapokon 8 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 12 órán belül, külterületeken 12 órán belül, a helyszínen megkezdik a hiba kijavítását. Ha a hiba bejelentése 20 óra után történik, akkor a garantált javítás megkezdése belterületen 7 és 10 óra, külterületen 7 és 11 óra között történik.

II. A villamosenergia-ellátás több fogyasztási helyet érintő kimaradásának megszüntetése

A DÉMÁSZ berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő üzemzavar esetén a villamosenergia-szolgáltatást 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül helyreállítja.

III. Fogyasztói villamosenergia-igény bejelentésére vonatkozó tájékoztatás

A DÉMÁSZ ügyfelei részére hálózati beavatkozást nem igénylő esetben 8 napon belül, hálózati beavatkozást igénylő esetben 30 napon belül ad írásbeli tájékoztatást, amennyiben ezen idő előtt a bekapcsolás még nem történt meg.

IV. Új fogyasztási hely bekapcsolása vagy teljesítménybővítés

Új fogyasztási hely bekapcsolása vagy teljesítménybővítés esetén a DÉMÁSZ a bekapcsolás megrendelése, a szerződés megkötése, valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételeinek teljesülését követően – eltérő megállapodás hiányában – 8 munkanapon belül a fogyasztási helyet bekapcsolja.

V. Az egyeztetett időpontok megtartása

Ügyfelei kérésére egyeztetett időtartamon belül és egyeztetett helyen a DÉMÁSZ képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál hosszabb nem lehet. Amennyiben szükséges, az ügyfél kérésének megfelelő formában, az egyeztetett időtartam előzetesen rögzítésre kerül.

VI. Információadás írásbeli megkeresésre

Az ügyfelektől érkező, villamosenergia-ellátással kapcsolatos írásbeli megkeresésre a DÉMÁSZ a beérkezéstől számítva, az Üzletszabályzatban* meghatározott napokon belül választ ad.

VII. Értesítés az áramszolgáltatás tervezett szüneteltetéséről

A DÉMÁSZ érintett ügyfelei részére a tervezett beavatkozással járó üzemszünetek-

ről azok időtartamától függően a beavatkozás előtt 4 illetve 8 nappal az Üzletszabályzatban* előírt módon értesítést ad.

VIII. Feszültségpanasz kivizsgálása

Feszültségpanasz esetén a DÉMÁSZ az érintett ügyféllel 10 munkanapon belül kapcsolatba lép. A mérést további 5 munka napon belül megkezdik, és annak eredményéről a mérés befejezését követő 15 napon belül az ügyfél részére tájékoztatást nyújt.

IX. Feszültség a kifizetésű fogyasztási hely csatlakozási pontján

A fogyasztási hely csatlakozási pontján a DÉMÁSZ a feszültséget az előírt tartományon belül szolgáltatja. Az ügyfél a követelmény nem teljesülése esetén 12 hónapon belül egyszeri kötbérre jogosult. Megjegyzés: A DÉMÁSZ Hálózati Kft. ezen szolgáltatás nem teljesítése esetén fogyasztói igénybejelentésre fizeti meg a kötbért.

X. Visszatérítés téves számlázás esetén

A DÉMÁSZ téves számlázás esetén a túlfizetést 8 napon belül visszatéríti.

XI. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

Az ügyfél kérésére a DÉMÁSZ 15 napon belül a fogyasztásmérőt a helyszínen megvizsgálja, ellenőrzi. A hibás, pontatlan vagy álló fogyasztásmérőt 8 napon belül lecseréli.

XII. A fogyasztó visszakapcsolása a hátralék befizetése után

A díjtartozás, a késedelmi kamat és a behajtással kapcsolatos költségek rendezését követő napon – hatályos szerződés megléte esetén – a DÉMÁSZ az ügyfelet a villamosenergia-ellátásba visszakapcsolja.

XIII. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén a DÉMÁSZ érintett ügyfelei részére kötbért fizet.

A kötbér összege:

Garantált szolgáltatás	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FOGYASZTÓ
I–IV., VI–XII. automatikus fizetés esetén	2000 Ft	Kisfeszültségű 6 000 Ft Középfeszültségű 15 000 Ft
V. és XIII. automatikus fizetés esetén	4000 Ft	Kisfeszültségű 12 000 Ft Középfeszültségű 30 000 Ft
IX. fogyasztói bejelentésre	5000 Ft	Kisfeszültségű 10 000 Ft Középfeszültségű 30 000 Ft

* A DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. és a DÉMÁSZ Zrt. Üzletszabályzata a www.demasz.hu címen megtalálható.

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