



Intézzze gyorsabban ügyeit a DÉMÁSZ-nál!

Őszi Hírlevelünkben egy játékra invitáljuk Önt, amelynek segítségével Telefonos Ügyfélkapcsolati Központunk, a D-vonal hatékonyabb használatát szeretnénk bemutatni. Ezen túlmenően tájékoztatást adunk a garantált szolgáltatásainkban bekövetkezett változásokról.

DÉMÁSZ Zrt.

JÁTSSZON VELÜNK A D-VONALON

Használja ki a D-vonalban rejlő lehetőséget!

Játékunk során szeretnénk megmutatni, hogy mikor lehet a legkönnyebben elérni a D-vonalat, így Ön minimális várakozási idővel intézheti a villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos ügyeit. **Nem kell mást tennie, mint felhívni a D-vonalat (06 40 82 22 82), és regisztrálni a 6-os menüpontban!**

A játék menete:

2008. november 10-től december 10-ig naponta 15 és 19 óra között van lehetőség a regisztrációra. Ehhez szükséges a fogyasztási hely azonosítója, amely számlalevelén található. Elegendő egyszer regisztrálnia, hiszen egy fogyasztási hely csak egyszer vehet részt a játékban.

Nyeremények:

- 1 db 250 000 Ft értékű elektronikai vásárlási utalvány
- 2 db 100 000 Ft értékű elektronikai vásárlási utalvány
- 5 db 20 000 Ft értékű áramszámla jóváírás

A sorsolásra közzegyző jelenlétében 2008. december 18-án kerül sor, melyet követően minden szerencsés nyertesünket postai úton értesítünk.



OPERAVERSENY ÉS FESZTIVÁL LESZ A SZEGEDI NEMZETI SZÍNHÁZBAN

2008. november 2–17. között Operaverseny és Fesztivál lesz a Szegedi Nemzeti Színházban.

A DÉMÁSZ Csoport elkötelezett támogatója a Dél-Alföldi régió kulturális életének. A Mezzo Televízióval közös produkció kihagyhatatlan esemény az igényes zene kedvelőinek és az operarajongóknak egyaránt.

Az egy éven át tartó, több fordulós versenyben több száz jelentkező közül kiválasztott énekesek, és meghatározó hazai – Alföldi Róbert, Balázs Zoltán, Telihay Péter –, illetve német rendezők mérik össze tudásukat és tehetségüket. A Szegedi Nemzeti Színházban két hét alatt öt ország Operaházainak előadásai láthatóak majd.

További információk: www.operaverseny.hu



GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSOK

A DÉMÁSZ Társaságcsoporthoz tartozó elkötelezett arra, hogy felhasználói részére a szolgáltatásokat a szerződésben és jogszabályban elvárt színvonalon nyújtsa. Társaságunk már közel 10 éve működött a Garantált Szolgáltatások rendszerét, melyben egyes szolgáltatások határidőben történő elvégzésére kötelezettséget vállaltunk úgy, hogy nem teljesítés esetén kötbért fizetünk a felhasználók részére. Ebben az évben jogszabályi változások miatt módosult a Garantált Szolgáltatások rendszere, ezért a DÉMÁSZ Zrt., mint egyetemes szolgáltató, és a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint elosztói engedélyes garantált szolgáltatásait külön-külön részleteztük.

A DÉMÁSZ Zrt. Garantált Szolgáltatási rendszere:

I. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása

A felhasználótól érkezett villamosenergia-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítjuk az elosztói engedélyeshez.

II. Információadás dokumentált megkeresésre

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül választ adunk. (A válaszadás meghosszabbodhat, ha elosztói közreműködés is kell.)

III. Visszatérítés téves számlázás esetén

A számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül – a felhasználó fizetési módjának megfelelően – a túlfizetést visszatérítjük.

IV. A felhasználási hely visszakapcsolásának kezdeményezése

A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezzük az elosztónál a visszakapcsolást.

V. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén kötbért fizetünk.

A kötbér kifizetése a II. pontban a felhasználó bejelentése alapján történik, míg a többi esetben automatikusan. A kötbér összege 5000 Ft lakossági felhasználó esetén, és 10000 Ft nem lakossági felhasználó esetén.

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

A DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. Garantált Szolgáltatási rendszere:

I. A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének kezdése

Ha egy felhasználótól bejelentés érkezik, hogy a felhasználási helyen nincs, de környezetében van villamos energia ellátás, akkor a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a hiba elhárítása érdekében az értesítés vételének időpontjától számítva

- 50000-nél több lakosú település belterületén munkanapokon 4 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 6 órán belül
- 5000 és 50000 közötti lakosú települések belterületén munkanapokon 6 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 8 órán belül
- 5000 lakosnál kevesebb lakosú települések belterületén munkanapokon 8 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 12 órán belül
- külterületen 12 órán belül a helyszínen megkezdje a hiba kijáratát. Ha a hibabejelentés 20 óra után történik, akkor a garantált javítás megkezdése 7 és 10 óra, külterületen 7 és 11 óra között történik.

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

II./1. A DÉMÁSZ Hálózati Kft. berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és közép feszültségű hálózati üzemzavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez beérkezett értesítés után egyszeres hiba esetén 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül meg kell történnie.

II./2. Mind egyszeres, mind többszörös hiba esetén 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros a fizetendő kötbér.

III. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás

A DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez a felhasználótól vagy a kereskedőtől érkezett, és illetékes-ségébe tartozó esetekben:

- kisfeszültségű csatlakozásra vonatkozó esetben helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül ad érdemben választ helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül ad érdemben választ
- minden más esetben 30 napon belül ad érdemben választ, vagy ha ennyi idő alatt nem lehetséges érdemi választ adni, 15 napon belül az érdemi válaszadás időpontjáról értesítést küld a felhasználónak.

IV. Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítménybővítése

Új felhasználási hely bekapcsolás vagy teljesítménybővítés esetén a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a bekapcsolás megrendelése, valamint a szerződések megkötése, valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételeinek teljesülését követően – eltérő megállapodás hiányában – a feltételek hiánytalan teljesítésétől számított 8 munkanapon belül bekapcsolja a felhasználási helyet.

V. Az egyeztetett időpontok megtartása

A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen, a DÉMÁSZ Hálózati Kft. képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és a DÉMÁSZ Hálózati Kft. képviselői a felhasználó kérésének megfelelő formában előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és a felek elérhetőségeit.

VI. Információadás dokumentált megkeresésre

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül a DÉMÁSZ Hálózati Kft. választ ad.

Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés a DÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez fut be, de a kereskedő tevékenységét illeti, a DÉMÁSZ Hálózati Kft. gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon.

Amennyiben a DÉMÁSZ Hálózati Kft. és a kereskedő engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.

VII. Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. a tervszerű beavatkozással együtt járó üzemszünetről az üzletszabályzatban előírt módon értesítést ad.

A felhasználói (rendszerhasználói) csoportokat a következő határidők betartásával kell értesíteni:

- 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 nappal a munkavégzés megkezdése előtt;
 - 200 kVA és az azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 nappal a munkavégzés megkezdése előtt.
- A DÉMÁSZ Hálózati Kft. és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót.

VIII. Feszültségpanasz kivizsgálása

Feszültség panasz esetén a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a felhasználóval, vagy a feszültség javításra vonatkozó javaslattal vagy időpont egyeztetés céljából a helyszíni mérés előkészítése érdekében. A DÉMÁSZ Hálózati Kft. a mérést további 5 munkanapon belül megkezdje és annak eredményéről a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót.

IX. Feszültség a kisfeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján

A felhasználási hely csatlakozási pontján a DÉMÁSZ Hálózati Kft. a névleges feszültség $\pm 7,5\%$ (leágazási ponton $\pm 8/-7\%$) tartományon belül szolgáltatja a villamos energiát normál üzemállapotú egyhetes mérés alatt (bármely nap) a napi bármely 10 percre átlagolt értékek 95%-ában. Az egyhetes mérés valamennyi 10 perces átlagértékének a névleges érték $\pm 10/-10\%$ tartományába kell esnie. A legnagyobb feszültség-növekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, feszültség-csökkenés mértéke a névleges feszültség 80%-át nem haladhatja meg 1 perces átlagban.

(A IX. pont nem teljesítése esetén a DÉMÁSZ Hálózati Kft. 2009. január 1-től vállalja az automatikus fizetést.)

X. Visszatérítés téves számlázás esetén

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül – a felhasználó fizetési módjának megfelelően – a túlfizetést visszatéríti.

XI. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

A felhasználó kérésére a DÉMÁSZ Hálózati Kft. intézkedik, hogy 15 napon belül a fogyasztásmérőt a helyszínen egyszerű eszközökkel, szemrevételezéssel, fordulatszám számlálással, stb. megvizsgálják, ellenőrzik. A hibás, pontatlan, álló fogyasztásmérőt a DÉMÁSZ Hálózati Kft. – a helyszíni ellenőrzéstől számított – 8 napon belül lecseréli.

XII. A felhasználó visszakapcsolása

A DÉMÁSZ Hálózati Kft. a saját hatáskörben, vagy a Kereskedelmi engedélyes kezdeményezésére – hatályos szerződés megléte esetén – a felhalmozott tartozás hiánytalan rendezésének hitelt érdemlő igazolását követően – 24 órán belül visszakapcsolja a felhasználót.

XIII. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén a DÉMÁSZ Hálózati Kft. kötbért fizet.

A fenti garanciával vállalt szolgáltatások nem teljesítése esetén az érintett ügyfeleinknek automatikusan kötbért fizetünk. A kötbér összege a legtöbb pontnál lakossági fogyasztó esetén 5000 Ft, egyéb felhasználóknál 10000 Ft illetve 30000 Ft.

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

ÁLLANDÓ CÍMEK, TELEFONSZÁMOK

D-vonal (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	/ kék szám / helyi tarifával hívható:	06 40 82 20 00
Honlap:	www.demasz.hu	
E-mail:	ugyfelszolgalat@demasz.hu	