

HÍRLEVÉL

2009. tavasz

Tisztelt Ügyfelünk!

A tavasz a megújulás időszaka ezért, Hírlevelünknek is új köntöst adtunk. Hasznos információkkal jelentkezünk többek között Telefonos Ügyfélkapcsolati Központunkról, a D-Vonalról valamint beszámolunk a Fogyasztói Elégedettségi Felmérés eredményéről.



A DÉMÁSZ ismét az élen!

FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

A Magyar Energia Hivatal tizenharmadik alkalommal vizsgálta a fogyasztók elégedettségét a villamos energia elosztók és az egyetemes szolgáltatók tevékenységével kapcsolatban. Az egyetemes szolgáltatók közül Társaságunk bizonyult a legjobb áramszolgáltatónak.

Ezúton szeretnénk megköszönni az Önök bizalmát, amelyet a jövőben igyekszünk tovább erősíteni. Természetesen, kiemelt figyelmet fordítunk azokra a területekre is, amelyekkel ügyfeleink kevésbé elégedettek.

A felmérés részleteit megtalálja honlapunkon, a www.demasz.hu címen.

Köszönjük a bizalmat!



KERÜLJE EL A KELLEMETLEN FELSZÓLÍTÁSOKAT!

Felhívjuk Tisztelt Ügyfelünk figyelmét, hogy áramszámláján fizetési határidőn túli tartozásként feltüntetjük az adott hónapot megelőzően be nem fizetett számláinak összegét. Arra kérjük Önt, hogy gondoskodjon – az aktuálisan a számlához mellékelt csekk befizetése mellett – ennek rendezéséről is. Ezzel elkerülheti a kellemetlen fizetési felszólításokat.

Amennyiben a tartozás összegével kapcsolatban kérdései merülnének fel, illetve szüksége van készpénzáttutalási megbízásra, csekkre a befizetéshez, munkatársaink készséggel nyújtanak segítséget a (vezetékes számról helyi tarifával hívható) D-vonalon.



TUDTA ÖN, HOGY...

- ... Telefonos Ügyfélkapcsolati Központunk, a D-vonal (06 40 82 22 82) 2008-ban 611 301 hívást fogadott?
- ... az átlagos várakozási idő 26 másodperc?
- ... a beérkező hívások 81,08%-át 30 másodpercen belül fogadjuk?

A D-VONALON KERESZTÜL SORBAN ÁLLÁS NÉLKÜL, KÉNYELMESEN INTÉZHETI ÜGYEIT A NAP 24 ÓRÁJÁBAN!

Számlázással kapcsolatos ügyek
Szerződéssel kapcsolatos ügyek
Időpont egyeztetés ügyfélszolgálati irodánkba
Visszakapcsolás ügyintézés

Hibabejelentés:

1-es gomb
2-es gomb
7-es gomb
8-as gomb

06 40 822 000



FOLYAMATOS SZOLGÁLTATÁS – CSÖKKENŐ ÜZEMZAVAROK

A DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.-nek az alföldi településszerkezetből adódóan 1000 ügyfél ellátásához az országos átlagot 30-60 százalékkal meghaladó – az összes áramszolgáltatónál nagyobb – 31 ezer kilométer hosszúságú közép- és kismeszültségű vezetéket kell üzemeltetnie. A szolgáltatás színvonalának folyamatos emelése érdekében rendszeresen minősíti középmezültségű vonalait, valamint kismeszültségű transzformátorkörzeteit. Meg is van mindennek az eredménye, hiszen teljesítményét az évente országosan elvégzett független mérés alapján ügyfelei folyamatosan a legjobbnak értékelik.

Ügyfeleink érdeklődésére reagálva szeretnénk azonban tájékoztatni Önöket, hogy szolgáltatásunk folyamatos, de nem szünetmentes. Hálózatunkat olyan védelmi rendszer felügyeli, amely a villamos energia hálózatot érintő – jellemzően az időjárásban bekövetkező változások miatti – hibákat érzékeli, és arra rövid idejű kikapcsolással reagál. Ennek célja a hiba hárításán kívül a megelőzés is, hogy egy múltó hibából még véletlenül se legyen tartós áramszünet. A pár perces, vagy akár pár másodperces kikapcsolásokat követően a szolgáltatásunk azonnal helyreáll.

Kérjük ügyfeleinket, mindezt ne éljék meg áramszünetként, mindennapi tevékenységeikben felmerülő akadályként. Ezek a hálózatot védő védelmi reakciók az Önök érdekében történnek, céljuk nem más, mint az áramszünetek minimálisra csökkentése, tehát a megbízható villamos energia szolgáltatás nyújtása.

Működésünk során ügyfeleink érdekeit szem előtt tartva üzemeltetői biztonságra törekszünk, amely mind az ipari, mind a lakossági fogyasztók ellátása valamint a közvilágítás üzemeltetése során minőségi javulást eredményez.



ÉLVEZZE ÖN IS A FOLYÓSZÁMLÁS FIZETÉS ELŐNYEIT!

- Elkerülheti a postán a sorban állást!
- Bankjánál ingyenesen limitfigyelő szolgáltatást kérhet, amellyel Ön határozhatja meg azt a legnagyobb összeget, amely felett nem terhelhetik meg folyószámláját.
- Ön választhatja meg a fizetés határidejét! Így a határidő rugalmasan beállítható arra az időszakra, amikor pénz érkezik a számlájára.
- Ingyenes SMS szolgáltatás (amennyiben kéri, SMS-ben tájékoztatjuk a terhelés előtt 5 nappal a levonásra kerülő összegről).
- 20 000 Ft kötbért fizetünk, amennyiben nem az áramszámlán szereplő összeggel terheljük meg folyószámláját.

Megbízását megadhatja akár a **D-vonalon (06 40 82 22 82)**, akár **honlapunkon (www.demasz.hu)** keresztül is.

SZERZŐDÉSKÖTÉS INTERNETEN KERESZTÜL

Ügyfélváltózással kapcsolatos szerződés felmondási vagy szerződéskötési igényét honlapunkon keresztül is bejelentheti. Új szerződését postai úton juttatjuk el Önhöz, így nem kell sorban állnia és értékes időt takaríthat meg!

KÖZLEMÉNY

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeleinket, hogy a DÉMÁSZ Zrt. által értékesített összes villamos energia termeléshez ténylegesen felhasznált elsődleges energiaforrások tárgyára vonatkozó részarányát ismertető adatszolgáltatásunkat elhelyeztük honlapunkon: www.demasz.hu.

ÁLLANDÓ CÍMEK, TELEFONSZÁMOK

D-vonal (ügyfélszolgálat 0–24 h)
Mérőállás bejelentés

Hibabejelentés
Honlap: www.demasz.hu

/kék szám/ helyi tarifával hívható: **06 40 82 22 82**
/zöld szám/ vezetékes számról ingyenesen hívható: **06 80 82 81 81**
mobiltelefonról: **06 40 82 81 80**
normál díjas SMS: **06 20 20 99 200**
/kék szám/ helyi tarifával hívható: **06 40 82 20 00**