



HÍRLEVÉL

2011/3.



Tisztelt Ügyfelünk!

Nyári hírlevelünkben örömmel tájékoztatjuk, hogy az országos összehasonlításban az EDF DÉMÁSZ ügyfelei a legelégedettebbek villamosenergia szolgáltatójukkal. Ezúton köszönjük ügyfeink közreműködését és véleménynyilvánítását a felmérés során! Egyúttal szeretnénk figyelmébe ajánlani **„jövőbarát” csatornáinkat, honlapunkat és e-vonalunkat** a minél kényelmesebb ügyintézés érdekében.



A JÖVŐBARÁT ENERGIA

Az EDF DÉMÁSZ az üzleti szupermárkák között!

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. 2011-ben ismét elnyerte a Business Superbrands díjat, amelyet 2008 óta osztanak ki Magyarországon. Társaságunkat immár harmadik alkalommal tüntette ki a 14 tagból álló szakmai zsűri 400.000 céget tartalmazó adatbázisból.



A világban zajló gazdasági események ellenére, az EDF DÉMÁSZ igyekszik a legjobb szolgáltatója lenni ügyfeleinek, és arra törekszik, hogy termékfejlesztései révén minél jobban megfeleljen fogyasztói, így az Ön igényeinek is.

Használja internetes ügyfélszolgálatunkat (www.edfdemasz.hu) vagy e-vonalunkat (06 40 82 22 82)

Villamos energiával kapcsolatos ügyeit gyorsan kényelmesen elintézheti akár otthonából, irodájából.

Honlapunk a már megszokott és kedvelt funkciókkal, valamint új szolgáltatásokkal továbbra is várja ügyfeinket. Regisztrált ügyfeleink száma több mint 20 ezer és 2010-ben több mint 600 ezer sikeres ügyintézés történt **honlapunkon** keresztül. Vegye igénybe Ön is elektronikus szolgáltatásainkat és legyen Ön is jövőbarát! Sorban állás helyett, pár kattintással elintézheti ügyeit **honlapunkon**, így egyéb programjaira több időt szentelhet.

Ne felejtse! **e-vonalunkon** szintén várjuk hívását a nap 24 órájában! (06 40 82 22 82)



Ismét ügyfeleink a legelégedettebbek

2010. év végén ismét véleményt nyilvánítottak ügyfeink, mennyire elégedettek Társaságunk szolgáltatásaival. A független felmérés minden magyarországi áramszolgáltató esetében egyidőben, azonos kérdőívvel zajlik. Ezúton szeretnénk megköszönni azon ügyfeleink közreműködését, akik a kérdezőbiztosi felkeresésre készséggel álltak rendelkezésre és válaszoltak a feltett kérdésekre szolgáltatásainkkal kapcsolatban.

Az eredmények kiértékelését és az országos eredmények publikálását követően nagy örömről számoltunk, hogy ügyfeleink elégedettebbek voltak 2010-ben, mint az azt megelőző évben, valamint hogy az **összes magyarországi áramszolgáltató ügyfelei között az EDF DÉMÁSZ ügyfelei a legelégedettebbek.**

A felmérés eredményei megerősítették, hogy Társaságunk jó úton jár, és arra ösztönöznék bennünket, hogy szolgáltatási tevékenységünk színvonalát még tovább javítsuk az Ön meglegedésére is.

Köszönjük ügyfeink megtisztelő bizalmát!

Fizetési határidők betartása

Társaságunk fontosnak tartja, hogy képviselje a rendszeresen határidőre fizető ügyfeleink érdekeit is. Így 2011 második félévében egy új rendszert vezettünk be, amely keretében a késedelmes fizetők által okozott többletköltséget kizárólag azokra kívánjuk terhelni, akik valóban felelősek érte.

A késedelmi kamatot már eddig is, míg az értesítő levél kiküldésének költségét idén nyártól számítjuk fel azon Ügyfeleink részére, akik a villamosenergia-számlák kifizetésével elmaradásban vannak.

Rövidebb idejű, de legalább tizenkét napos késedelem esetén normál postai levélben küldünk értesítést a fizetéssel kapcsolatban míg, ha több mint harminc napos az elmaradás, akkor a fizetésről és a kikapcsolás lehetőségéről tértivevényes levélben tájékoztatjuk az érintetteket. A normál postai levél esetében 110 Ft, míg a tértivevényes levél esetében ez 645 Ft többletkiadás jelent késedelmesen fizető ügyfeleink számára.

Éppen ezért kérjük, hogy ügyeljen a villamosenergia-számláinak időben történő kiegyenlítésére annak érdekében, hogy elkerülje a fent említett esetleges többlet kiadásokat. Köszönjük a folyamatos pontos fizetést! Felhívjuk figyelmét, hogy csoportos beszedési megbízással illetve banki átutalással könnyen és pontosan kezelheti villamosenergiával kapcsolatos kiadásait.



Londonba Szegeden át vezet az út! Újra Kajak-Kenu Világ bajnokság Szegeden!

Az idei Kajak-Kenu Világ bajnokság Magyarország történetének egyik legrangosabb sporteseménye. Augusztus 17. és 21. között 90 ország, közel 2000 versenyzője küzd a világbajnoki érmekért, valamint az olimpiai kvalifikációért Szegeden.

A tét óriási! Manapság már ahhoz is emberfeletti teljesítményre van szükségük a sportolóknak, hogy rajthoz állhassanak az ötkarikás játékokon. A 2012-es londoni játékok kajak-kenus kvótáinak 80 százaléka nálunk talál gazdára. Ezért mondjuk, hogy **Londonba Szegeden át vezet az út!**

**KAJAK-KENU
SZEGED 2011**
MOL Kajak-Kenu Világ bajnokság
2011. augusztus 17-21.
Jegyinfó: www.szeged2011.hu

Legutóbb 2006-ban rendezett Szeged kajak-kenu világbajnokságot, aki ott volt a Maty-éri lelátókon, soha nem felejtí! Az augusztusi világbajnokság **háziasszonya Dusev-Janics Natasa**, az EDF DÉMÁSZ által támogatott sportoló lesz, akivel új szerepben találkozhatnak a rendezvényre kilátogatók. **Szurkoljunk együtt idén augusztusban is a magyar versenyzőknek és az EDF DÉMÁSZ Szeged Vízisport Egyesület sportolóiért, köztük Vajda Attiláért és Horváth Gáborért!** Találkozzunk Szegeden Szegeden, a Maty-éren 2011. augusztus 17. és 21. között!



Gyűjtsük az energiát!

„Gyűjtsük az energiát” rovatunkban olyan nyári hasznos tanácsokat osztunk meg Önökkel, melyeket ügyfeleink írtak nekünk az elmúlt hónapokban:

- fontos a hűtőszekrényt a lakás leghűvösebb és legszellőztetettebb helyén elhelyezni, ezzel megspórolva a nagy hőkülönbözet miatti magas fogyasztást. Emellett érdemes ügyelni arra, hogy minél kevesebb al-kalommal nyissuk ki a hűtő ajtaját, így nem szökik ki belőle a hideg.
- ugyanilyen megfontolásból a fagyasztót érdemes a garázsban vagy a pincében tartani, ahol eleve hű-vösebb van.
- ha az erős napsütésnek kitett helyeken lévő ablakainkat kívülről árnyékoljuk az erős napsütés alatt, akkor nem csak energiát takarítunk meg, hanem otthonunk hőmérséklete is kellemesebb marad, és az elektromos berendezéseink élettartama is hosszabb lesz.

4 ügyfelünknek ajándécsomaggal köszönjük meg aktív közreműködését.

Továbbra is várjuk ötleteit, praktikáit a gyujtsukazenergiat@edf.hu elektronikus postaládába, vagy az **EDF DÉMÁSZ Zrt. 6701 Szeged, Pf.: 88** postai címre.



MIBEN SEGÍTHETÜNK? (ÜGYFÉLKAPCSOLATI ELÉRHETŐSÉGEK)

Internetes Ügyfélszolgálat:
e-vonal (ügyfélszolgálat 0-24 h)
Mérőállás bejelentés

/kék szám/ helyi tarifával hívható:

/zöld szám/ vezetékes számról ingyenesen hívható:

mobiltelről:

normál díjas sms:

/kék szám/ helyi tarifával hívható:

www.edfdemasz.hu

06 40 82 22 82

06 80 82 81 80

06 40 82 81 80

06 20 20 99 200

06 40 82 20 00

Hibabejelentés

