

HÍRLEVÉL

ŐSZ

2006



DÉMASZ
ENERGIA SZOLGÁLTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

Harmadik alkalommal jelentkezünk az idén, hogy Ön személyes tájékoztató levelünkön keresztül első kézből értesüljön az áramszolgáltatással kapcsolatos hírekről. Őszi hírlevelünkben ismét összegyűjtöttünk néhány olyan hasznos információt, amelyek ügyfeleinket is érintik!

Tisztelettel: DÉMASZ Nyrt.

FOLYÓSZÁMLA-PROGRAM

Augusztus hónapban lezárult játékunk, amelyen sok értékes nyeremény talált gazdára. Fődíjunkt, a hosszú hétvégi wellness üdülést az ötszillagos parádsasvári kastélyhotelben Fábián Anita kiskunhalasi ügyfelünk nyerte. Ezen kívül gazdára talált még 10 db 50.000 Ft értékű Mediamarkt vásárlási utalvány, valamint 50 ügyfelünk nyert 2 főre szóló belépőt a szegedi kajak-kenu világbajnokságra, és az ő szurkolásuk is hozzásegítette sportolóinkat a szép eredmények eléréséhez.

Csatlakozzon Ön is közel 90.000 ügyfelünkhöz, és fizesse csoportos beszedéssel áramszámláját! Döntsen most, és válassza azokat az extra szolgáltatásokat, amelyek még biztonságosabbá és megbízhatóbbá teszik az Ön számára is ezt a fizetési módot!

Ajánlatunk részleteit megtalálhatja számlalevele hátoldalán, valamint a www.teleenergiaval.hu internet címen.



MÉRŐÁLLÁS-BEJELENTÉS

A mérőállás-bejelentéssel kapcsolatosan szeretnénk néhány hasznos információt nyújtani Önöknek, hogy szolgáltatásunkat egyszerűbben, gördülékenyebben vehessék igénybe:

- Mérőállását több csatornán is bejelentheti – amelyeket hírlevelünk végén is megtalál. Ezek mindegyike a nap 24 órájában rendelkezésre áll. Ha nem a délelőtti csúcsidőszakban használja telefonját erre a célra, akkor elkerülheti az esetleges várakozást.
- Amennyiben Ön korábban nyilatkozott arról, hogy bediktálja mérőállását, de úgy tapasztalja, hogy rész áramszámlái bediktálás nélkül is megfelelőek, nem szükséges rendszeresen mérőállást diktálnia. A rész áramszámla fogyasztási mennyiségét igénye szerint módosítani is tudjuk, így mérőállás-bejelentés nélkül sem kell attól tartania, hogy az évenkénti leolvasásnál többlete vagy elmaradása lesz.
- Ha Ön a mérőállás-bejelentést választotta, és rendszeresen meg is teszi azt, akkor sem helyettesíti az évi egy alkalommal esedékes leolvasást, amelyet munkatársaink végeznek. Ezért kérjük, hogy biztosítsák számukra a mérőórához való hozzáférést a számlán feltüntetett időszakban!

A villamosenergia-szolgáltatás színvonalának fejlődése lehetőséget ad arra, hogy ügyfeink 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 Nyrt. hálózatára csatlakozott ügyfeink esetében érvényesíthetők. Nem vonatkoznak gazdátlan vagy nem DÉMÁSZ Nyrt. tulajdonban lévő hálózatról ellátott ügyfelekre, és szándékos rongálással összefüggő helyzetekre.

A közérthetőség kedvéért jelen ismertetőben eltekintettünk a garantált szolgáltatások szabályainak szó szerinti idézésétől.

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 Nyrt. 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 megkezdni 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 Nyrt. 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 Nyrt. 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 Nyrt. 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 Nyrt. 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 Nyrt. a beérkezéstől számítva, az Üzletszabályzatban* meghatározott napokon belül választ ad.

VII. Értesítés az áramszolgáltatás tervezett szüneteltetéséről

A DÉMÁSZ Nyrt. érintett ügyfelei részére a tervezett beavatkozással járó üzemszünetekről a beavatkozás előtt 10 nappal az Üzletszabályzatban* előírt módon értesítést ad.

VIII. Feszültségpanasz kivizsgálása

Feszültségpanasz esetén a DÉMÁSZ Nyrt. az érintett ügyféllel 10 munkanapon belül kapcsolatba lép. A mérést további 5 munkanapon belül megkezd, 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 Nyrt. a feszültséget az előírt tartományon belül szolgáltatja. Amennyiben a feszültségpanasz vizsgálatának eredménye a panasz jogosságát igazolja, úgy azt a DÉMÁSZ Nyrt. 12 hónapon belül helyreállítja. Az ügyfél a követelmény nem teljesülése esetén 12 hónapon belül egyszeri kötbérre jogosult.

X. Visszatérítés téves számlázás esetén

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

XI. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

Az ügyfél kérésére a DÉMÁSZ Nyrt. 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 Nyrt. az ügyfelet a villamosenergia-ellátásba visszakapcsolja.

XIII. Nem jogszerű kikapcsolás

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

A kötbér összege

Garantált szolgáltatás	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FOGYASZTÓ
I–IV., VI–XII.	2 000 Ft	Kisfeszültség 6 000 Ft Középfeszültség 15 000 Ft
VI. és XIII.	4 000 Ft	Kisfeszültség 12 000 Ft Középfeszültség 30 000 Ft

*Társaságunk Üzletszabályzata a www.demasz.hu e-mail címen megtalálható.

ÁLLANDÓ CÍMEK, TELEFONSZÁMOK

D-vonal / kék szám, azaz 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 / kék szám, azaz helyi tarifával hívható: **06 40 82 20 00**

Honlap: www.demasz.hu

E-mail: ugyfelszolgalat@demasz.hu