

AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT. MINT FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSAI

FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS TOVÁBBÍTÁSA

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a felhasználótól érkezett igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztóhoz.

INFORMÁCIÓADÁS DOKUMENTÁLT MEGKERESÉSRE

Az energiaellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. választ ad. Ha a megkeresés az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. -nél kerül dokumentálásra, de az a területileg illetékes elosztó tevékenységét érinti, akkor az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a választ a beérkezéstől számított 30 napon belül adja meg.

VISSZATÉRÍTÉS TÉVES SZÁMLÁZÁS ESETÉN

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából a Díjbeszedő Holding Zrt. a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a felhasználónak a túlfizetést visszatéríti.

A FELHASZNÁLÓ VISSZAKAPCSOLÁSÁNAK KEZDEMÉNYEZÉSE

A tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a tudomás-szerzéstől számítva 24 órán belül kezdeményezi a területileg illetékes elosztónál a visszakapcsolást.

NEM JOGSZERŰ KIKAPCSOLÁS

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kötbért fizet. Amennyiben valamely garantált szolgáltatás nem teljesül, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. az érintett felhasználónak automatikusan, egy összegben kötbért fizet.

Gázmérővel nem rendelkező felhasználó esetében a kötbér összege 5000 Ft.

20 m³/h alatti gázmérővel rendelkező felhasználó esetében a kötbér összege 5000 Ft.

20–100 m³/h gázmérővel rendelkező felhasználó esetében a kötbér összege 10 000 Ft.

100 m³/h feletti gázmérővel rendelkező felhasználó esetében a kötbér összege 30 000 Ft.

A garantált szolgáltatások részletes feltételeit az egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat is tartalmazza, amely megtekinthető az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján: www.mvmnext.hu

TÁJÉKOZTATÓ A FÖLDGÁZÁTALÁNY KIEGYENLÍTÉSÉNEK MÓDJÁRÓL

Hogyan egyenlítheti ki a számláját?

A számla ellenértékének beszedésére a Díjbeszedő Holding Zrt. jogosult. A számla ellenértékét az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. a Díjbeszedő Faktorház Zrt.-re (1117 Budapest, Budafoki út 107–109.) engedményezte. A számlák kiegyenlítése az alábbi módokon történhet:

Késpénzáttutalási megbízással:

A terhelési összesítőhöz mellékelte postai késpénzáttutalási megbízás felhasználásával, amennyiben a számlán feltüntetett fizetési mód késpénzáttutalási megbízás. Kérjük, ebben az esetben ellenőrizze a bankszámlaszámok egyezőségét a késpénzáttutalási megbízáson és a terhelési összesítőn.

Egyedi banki átutalással:

A 18203332-06001843-40010032 bankszámlaszámra történő egyedi átutalással. Kérjük, ebben az esetben a befizetés egyértelmű azonosítása érdekében az átutalás közlemény rovatában tüntesse fel a terhelési összesítő számát, amely a borítékban található terhelési összesítő lap jobb felső sarkán látható.

Csoportos beszedési megbízással:

Kérjük, ebben az esetben a számlával és terhelési összesítővel fáradjon be számlavezető bankfiókjához, a megbízás kitöltése során a Díjbeszedő Holding Zrt. jogosult azonosítóját (A10805246T001), valamint a TEHO-n lévő fizetőazonosítót szíveskedjen megadni.

ATM-en keresztül:

OTP Bank Nyrt. ATM-en keresztül történő számlakiegyenlítéssel.

Személyesen:

Késpénzben vagy bankkártyával történő kiegyenlítéssel a terhelési összesítő hátoldalán vagy a www.dbrt.hu honlapon feltüntetett bármely ügyfélszolgálati irodában.

Fogyatékkal élő ügyfelek részére:

A védendő fogyasztói körbe tartozó, fogyatékkal élő ügyfelek részére a Díjbeszedő Holding Zrt. biztosítja a díjbeszedő munkatársainál nyugta ellenében történő késpénzes fizetés lehetőségét. Kérjük, erre vonatkozó igényét a díjbeszedőnél vagy a Díjbeszedő Holding Zrt. valamely ügyfélszolgálati irodájában, illetve (06-1) 414-5000-es központi telefonszámán szíveskedjen jelezni.

E-számla fizetéssel:

A Díjnet online számlakezelő rendszerhez, illetve azon belül a Díjbeszedő Holding Zrt.-hez mint számlakibocsátóhoz történő regisztráció esetén további fizetési lehetőségek közül is választhat (www.dijnnet.hu).

Mobilfizetéssel:

A késpénzáttutalási megbízáson, illetve magánszemélyek részére a terhelési összesítőn feltüntetett QR kód alapján bankkártyával mobiltelefonon keresztül az iCsekk alkalmazás segítségével.

A számlakép kialakítása megfelel a 2013. évi CLXXXVIII. törvénynek. Számlamagyarázónkban egy, az egyetemes szolgáltatásban ellátott lakossági ügyfél számláját vettük alapul.

Hová fordulhatok, ha további kérdéseim vannak a földgázzámlával kapcsolatban?

A földgázzámlával vagy a számlázási rendszerrel kapcsolatban felmerülő esetleges kérdéseivel, kérjük, forduljon bizalommal a Díjbeszedő Holding Zrt. ügyfélszolgálatához, melynek elérhetőségei a számla elején találhatók.