

Garantált szolgáltatások

Az illetékes elosztói engedélyes garantált szolgáltatásokkal áll az Ön rendelkezésére. Jelen kiadványunk az Ügyfeleinknek nyújtott garantált szolgáltatásainkkal kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza. A részletes előírásokat megtalálja a vonatkozó üzletszabályzatokban.

Az elosztói engedélyes garantált szolgáltatásai

1. A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése

A hiba elhárítása érdekében az elosztói engedélyes a felhasználói bejelentés vételének időpontjától számítva

- 50 000-nél több lakosú település belterületén munkanapokon 4 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 6 órán belül,
- 5 000 és 50 000 közötti lakosú települések belterületén munkanapokon 6 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 8 órán belül,
- 5 000 lakosnál kevesebb lakosú települések belterületén munkanapokon 8 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 12 órán belül,
- külterületen 12 órán belül a helyszínen megkezdje a hiba kijavítását.

Ha a hibabejelentés 20 óra után történik, akkor a garantált javítás megkezdése 7 és 10 óra, külterületen 7 és 11 óra között történik.

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

Nem szélsőséges időjárási körülmények esetén:

- Egyszeres hiba esetén a bejelentés vételének időpontjától számítva 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül meg kell történnie.
- Mind egyszeres, mind többszörös hiba esetén 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros a fizetendő kötbér. A felhasználók minden további eltelet 12 óránként ismételtetn jogosultak kötbérre.

Szélsőséges időjárási esemény esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatában, illetve az engedélyes üzletszabályzatában leírtak szerint.

3. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás

Az engedélyeshez a felhasználótól, csatlakozni kívánó jogosulttól vagy a kereskedőtől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben:

- a) kiefeszültségű csatlakozásra vonatkozó esetben:
 - helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül,
 - helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül,
- b) minden más esetben 30 napon belül ad érdemben választ, vagy 15 napon belül az érdemi válaszadás időpontjáról értesítést küld a felhasználónak.

4. Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése

Az engedélyes a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatában, illetve az engedélyes üzletszabályzatában leírt feltételek hiánytalan teljesítésétől számított 8 munkanapon belül bekapcsolja a felhasználási helyet.

5. Az egyeztetett időpontok megtartása

A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen az engedélyes képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb.

6. Információadás dokumentált megkeresésre

Villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az engedélyes érdemben választ ad.

7. Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

Az engedélyes a tervszerű beavatkozással együtt járó üzemszünetről a felhasználói (rendszerhasználói) csoportokat az üzletszabályzatban előírt módon, a következő határidők betartásával értesíti:

- a) 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 nappal a munkavégzés megkezdése előtt;
- b) 200 kVA és azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 nappal a munkavégzés megkezdése előtt.

8. Feszültségpanasz kivizsgálása

Feszültségpanasz esetén az engedélyes 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a felhasználóval. A mérést további 5 munkanapon belül megkezdje, a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót.

9. Feszültség a kiefeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján

A felhasználási hely csatlakozási pontján az engedélyes a névleges feszültség +/-7,5% tartományon belül szolgáltatja a villamos energiát normál állapotú egyhetes mérése alatt a nap bármely 10 percére átlagolt értékek 95%-ában. A legnagyobb feszültségnövekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, a feszültségsökkenés mértéke a névleges feszültség 80%-át nem haladhatja meg 1 perces átlagban.

10. Visszatérítés téves számlázás esetén

Az engedélyes a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a túlfizetést visszatéríti.

11. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

A felhasználó kérésére az engedélyes 15 napon belül a fogyasztásmérőt a helyszínen ellenőrzi, a hibás fogyasztásmérőt 8 napon belül lecseréli.

12. A felhasználó visszakapcsolása

Az engedélyes a felhalmozott tartozás hiánytalan rendezésének hitelt érdemlő igazolását követően 24 órán belül visszakapcsolja a felhasználót.

13. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az engedélyes kötbért fizet. Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbérfizetés módja automatikus. A kötbér összege az elosztói engedélyes garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén:

Kötbér összege a 1–4. és a 6–12. garantált szolgáltatások esetében:

Automatikus vagy felhasználói igénybejelentésre történő kifizetés esetén:	Összeg
Lakossági ügyfeleknek:	5 000 Ft
Kiefeszültségen vételező egyéb ügyfélnek:	10 000 Ft
Középfeszültségen vételező egyéb ügyfélnek:	30 000 Ft

A kötbér összege az 5. és a 13. számú garantált szolgáltatások esetében:

Automatikus kifizetés esetén:	Összeg
Lakossági ügyfélnek a mindenkori kiszállási díj, de minimum	5 000 Ft
Kiefeszültségen vételező egyéb ügyfélnek a mindenkori kiszállási díj, de minimum	12 000 Ft
Középfeszültségen vételező egyéb ügyfélnek	30 000 Ft

A kötbért az engedélyes az üzletszabályzatban előírtak szerint fizeti meg. Az elosztói garantált szolgáltatásokkal kapcsolatos részletes szabályokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozata, illetve az elosztói engedélyes üzletszabályzata tartalmazza.