

Garantált szolgáltatások

Az E.ON Csoport egyetemes szolgáltatói, kereskedői, illetve elosztói engedélyesként áll szolgáltatásaival az Ön rendelkezésére. Kiadványunk az Ügyfeleink számára nyújtott Garantált Szolgáltatásainkkal kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza. A részletes előírásokat megtalálja Üzletszabályzatainkban.

I. Az Egyetemes Szolgáltatói Engedélyes Garantált Szolgáltatásai

1. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása

Az Engedélyes az igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja az illetékes Elosztói Engedélyeshez.

2. Információadás dokumentált megkeresésre

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes érdemben választ ad.

3. Visszatérítés téves számlázás esetén

A számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül a túlfizetést az Engedélyes visszatéríti.

4. A Felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

A felhalmozott tartozás hiánytalan és igazolt rendezését követően az Engedélyes a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az Elosztói Engedélyesnél a visszakapcsolást.

5. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes az alábbi összegű kötbért fizeti:

| Egyetemes Szolgáltatói Engedélyes esetén: | Kötbér összege |
|-------------------------------------------|----------------|
| Lakossági felhasználók esetén: | 5 000 Ft |
| Egyéb felhasználók esetén: | 10 000 Ft |

Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja

Felhasználói igénybejelentésre, automatikus. Az Engedélyes a kötbért az Üzletszabályzatban előírtaknak megfelelően fizeti meg. Az egyetemes szolgáltatói Garantált Szolgáltatásokkal kapcsolatos részletes szabályokat az Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzat tartalmazza.

II. Az Elosztói Engedélyes Garantált Szolgáltatásai

1. A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyet érintő kimaradás 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 megkezdési 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 kimaradás 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 eltelt 12 óránként ismételt 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:

- kisfeszültségű csatlakozásra vonatkozó esetben:
 - helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül
 - helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül
- 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:

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

8. Feszültségpanasz kivizsgálása

Feszültség panasz esetén az Engedélyes 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a Felhasználóval. A mérést további 5 munkanapon belül megkezd, a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a Felhasználót.

9. Feszültség a kisfeszültségű 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 mérés alatt a nap bármely 10 percre átlagolt értékek 95%-ában. A legnagyobb feszültségnövekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, feszültségcsökkenés 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 fogyasztás-mérőt 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 kötbér kifizetés módja automatikus.

A kötbér összege az Elosztói Engedélyes Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén:

Kötbér összege a III. 1-4. és a III. 6.-12. Garantált Szolgáltatások esetében:

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

A kötbér összege az III. 5. és a 13. számú Garantált Szolgáltatások esetében:

| Automatikus kifizetés esetén: | Összeg |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Lakossági ügyfélnek a mindenkor kiszállási díj, de minimum | 5 000 Ft |
| Kisfeszültségen vételező egyéb ügyfélnek a mindenkor 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.

