

2024.12.09/3/TG

ÉRKEZETT

2024 DEC 09



DMS10010000455841966

T and G Health Kft.
Budapest
Ostrom utca 16 fszt. 1
1015

ELMŰ Hálózati Kft.



www.eon.hu

Iktatószám:
1/02514675-00/2024/1

2024. 12. 03.

Tárgy: Tájékoztatás az Elosztói Engedélyes garantált szolgáltatásairól

Tisztelt Ügyfelünk!

Jelen levelünkben tájékoztatjuk a villamos energia felhasználási helyén területileg illetékes Elosztói Engedélyes garantált szolgáltatásokról.

Tájékoztatónk az Ügyfeleinknek nyújtott garantált szolgáltatásainkkal kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Amennyiben további információra lenne szüksége, keressen bennünket bizalommal elérhetőségeink valamelyikén.

Jelen értesítésünk csak tájékoztatásra szolgál, Önnek nincs ezzel kapcsolatos teendője.

Üdvözlettel:
ELMŰ Hálózati Kft., az E.ON Csoport tagja

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 megkezdési 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 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:

- a) kifizetésű 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 megkezdési, a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót.

9. Feszültség a kifizetésű felhasználási hely csatlakozási pontján

A felhasználási hely csatlakozási pontján az engedélyes a névleges feszültség $\pm 7,5\%$ 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 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 fogyasztásmérőt a helyszínen ellenőrzi, a hibás fogyasztásmérőt 8 napon belül lecseréli.

12. A felhasználó visszahívása

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

13. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az engedélyes kötbért fizet. Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbérkifizetés 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
Kiszámlázottan 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
Kiszámlázottan 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.