



VIGYÁZZUNK AZ ÁLDÍJBESZEDŐKKEL! VISSZAÉLNEK AZ NKM NEVÉVEL!

Lakossági ügyfeleink bejelentéseiből értesültünk róla, hogy illetéktelen személyek – magukat a Nemzeti Közműszolgáltató munkatársainak kiadva – különböző indokokkal próbálkoznak megfélemlíteni ügyfeleinket pénz- és értekszerzés céljából.

Amiről Önnek tudnia kell

- ▶ A Nemzeti Közművek munkatársai **arcképes igazolvánnyal** rendelkeznek, amely a személyi igazolvánnyal együtt érvényes. Az igazolványt kérés nélkül fel kell mutatnia munkatársainknak illetve megbízottjainknak, vagy ruházatukon kitűzve kell viselniük. Ha ezt elmulasztják, Ön kérheti ennek bemutatását! Az igazolványt felmutató személy ellenőrizhető. Kétség esetén kérjük, hívja a telefonos ügyfélszolgálatunk telefonszámát a **06 62 565 600** számon. Ügyfélszolgálatunk telefonszáma minden áramszámlán megtalálható.
- ▶ Számlát kizárólag postai vagy elektronikus úton küldünk ügyfeleink részére. **Készpénzt semmilyen jogcímen nem vehet és nem is vesz át** a szolgáltató képviselője a fogyasztási helyen. Amennyiben olyan munkát végez a közműszolgáltató, amelyért a jogszabályok szerint Önnek fizetnie kell (pl. megrongálódott mérő cseréje), arról utólag, postai úton küldjük meg a számlát.

További hasznos információk

- ▶ Leolvasó munkatársunk jellemzően évente egyszer jelenik meg ügyfeleinknél a villamos fogyasztásmérő leolvasása céljából. A leolvasó mindig egyedül végzi a munkáját, csak a mérőket olvashatja le, semmilyen más feladata nincs. A mérőket és azok környezetét az esetek többségében lefénnyképezi. A leolvasások ügyfeleink többségénél évente történnek, ennek várható időpontjáról áramszámlájának utolsó oldalain értesítjük. Amennyiben ettől eltérő időszakban érkezik egy magát leolvasónak kiadó személy, ez esetben javasoljuk, hogy ellenőrizze megjelenségének jogosságát.
- ▶ A hitelesítési mérőcsere előre tervezett, melynek időpontjáról a közműszolgáltató tértivevényes levélben értesíti a fogyasztót.
- ▶ A hitelesítési mérőcsere a fogyasztó számára teljesen díjmentes.
- ▶ Szerelőink számára előírás, hogy a fogyasztót megkérjék, a munka során végig tartózkodjon a helyszínen. Munkatársunk nem kérheti, hogy Ön távozzon a helyszínről – például nem küldheti el egy pohár vízért. Amennyiben illetéktelen személyek jelennek meg Önnél, kérjük, próbáljon meg minél több információt megjegyezni róluk. (Kinézet, gépkocsi rendszám stb.) Az esetről kérjük, értesítse közműszolgáltatóját, és / vagy a rendőrséget, akik a csalási kísérletek elkövetőit felderítik, ezzel a további visszaéléseket megelőzik.

ÜGYELJÜNK A LESZAKADT LÉGVEZETÉKEKRE!

A leszakadt, lelógó vezetékek érintése életveszélyes. Kérjük, ha ilyen észlel bármikor, bármely okból kifolyólag, haladéktalanul tájékoztasson bennünket az alábbi telefonszámon:

06 62 565 881

Ügyfeleink érdeklődésére reagálva, szeretnénk tájékoztatást adni arról, hogy szolgáltatásunk folyamatos, de nem szünetmentes. Hálózatunkat olyan védelmi rendszer felügyeli, amely a villamosenergia-hálózatot érintő – az esetek többségében az időjárásban bekövetkező változások miatti – hibákat érzékeli, és arra rövid idejű kikapcsolással reagál. Ennek célja a hosszantartó üzemzavarok megelőzése, hogy egy múltó hibából még véletlenül se legyen tartós áramszünet. A pár perces, vagy akár csak pár másodperces kikapcsolások célja a folyamatos villamosenergia-szolgáltatás helyreállítása.

A nagyobb, nem tervezett áramszüneteket sok esetben a hirtelen lecsapó, viharos időjárási tevékenységek okozzák. Ilyenkor az orkán erejű szél fákat, villanyoszlopokat dönthet ki, ami jellemzően hosszabb áramkimaradást okoz. Ebben az esetben munkatársaink és szerződött külső partnereink mindent megtesznek annak érdekében, hogy ügyfeleink háztartásában mielőbb helyreálljon a villamosenergia-szolgáltatás. Amennyiben a hibák felmérése és javítása alatt Ön leszakadt vezetéket észlel, úgy kérjük, hogy jelentse be Társaságunk felé. Mindezzel az üzemzavarok gyors megszüntetéséhez, a helyszínen tartózkodók testi épségének védelméhez Ön is tevékenyen hozzájárul. Kérjük, ha ilyen észlel bármely okból kifolyólag, haladéktalanul tájékoztasson bennünket a fenti telefonszámon.





VIGYÁZZUNK A FOGYASZTÁSMÉRŐ SZEKRÉNYEKRE!

A mérőszekrények a fogyasztásmérők elhelyezésére szolgálnak, biztosítva a mérők védelmét és leolvasását. A mérőszekrény a fogyasztó tulajdonában van, aki az abban elhelyezett berendezések állagának megóvásáért felelősséggel tartozik. Kérjük, hogy a mérőszekrényt csak rendeltetésszerűen használja, abban ne tartson semmiféle idegen anyagot, eszközt. Mindez a mérőberendezésben vagy a rajta elhelyezett zárópecsétekben kárt tehet, melynek jogi és pénzügyi következményeit Ön, a szerződött ügyfél köteles viselni. A háztartásokban végzett munkáink során számos esetben tapasztaljuk, hogy a mérőszekrényekben esetenként még tűz- és robbanásveszélyes anyagokat is tárolnak. Mindez a jogi következményeken túl anyagi és biztonsági kockázatot is hordoz. Szerelőink a helyszíni munkák alkalmával felhívják a figyelmüket e veszélyforrásokra; kérjük, fogadják meg ajánlásait. A mérőszekrény zárását olyan módon kérjük megoldani, hogy a mérők azonosítását és a mérőállások leolvasását munkatársaink akadály nélkül elvégezhessék. A nyári meleg ellen a külső falon elhelyezett üvegajtós szekrények üvegét javasoljuk belülről fehér papírral lefedni, így óvva a mérőket és az egyéb berendezéseket a túlzott felmelegedés káros hatásaitól.

MŰSZAKI HIBÁK BEJELENTÉSE ELŐTTI TEENDŐK

Gyakran tapasztaljuk, hogy ügyfeink olyan panaszokkal is hozzánk, az Áramszolgáltatóhoz fordulnak, amelyhez valóójában nem minket, hanem egy villanszerelő vállalkozót kellene hívniuk. Tekintettel arra, hogy ezek a kiszállások az NKM Áramhálózati Kft.-nek is költséget jelentenek, szeretnénk abban segítséget nyújtani, hogy a háztartásukban bekövetkezett, annak villamosenergia-ellátását akadályozó műszaki hiba esetén Önök nagyobb bizonyossággal el tudják dönteni, mely esetben kell villanszerelő vállalkozót és mely esetben telefonos ügyfélszolgálatunkat hívni.

Abban az esetben, ha azt tapasztalja, hogy lakásában, üzlethelyiségében megszűnt, de a környezetében van villamosenergia-szolgáltatás, akkor az alábbiakat követve könnyen eldöntheti, hogy a hiba elhárítása céljából kihez kell fordulnia. Először a fogyasztási hely villamosenergia elosztását szolgáló biztosító táblát kell megvizsgálni. Ez megtalálható a mérőszekrényben, a mérő fölött, vagy a lakásban, pl. a bejárati ajtó fölött. Amennyiben valamelyik kismegszakító ki van kapcsolódva, vagy a dugós biztosító „szeme” ki van ugorva, akkor azt meg kell próbálni visszakapcsolni, illetve helyette új biztosítékot betekerni. Ha a visszakapcsolás közben újra kikapcsol a kismegszakító vagy újra kiolvad a biztosíték, akkor belső zárlat keletkezett. Ennek elhárítására hívjon villanszerelő vállalkozót. Ha a lakáselosztóban minden rendben van, akkor a következő lépés az NKM Áramhálózati Kft. tulajdonú kismegszakító vizsgálata. Ezt a kismegszakítót onnan a legkönnyebb megismerni, hogy le van plombálva és a fogyasztásmérő közelében van. Ha minden kismegszakító be van kapcsolva, akkor kérjük, hívja a Nemzeti Közművek Áramszolgáltatójának telefonos ügyfélszolgálatát, és jelentse be a hibát a **06 62 565 881** számon.

Természetesen, ha nem tudja egyértelműen eldönteni a hiba keletkezésének helyét, úgy állunk rendelkezésére, és szakembereink megjelennek Önnél, de ha a hiba mégis az Ön berendezésében van, az indokolatlan kiszállás költségeit kiszámlázzuk. Kérjük Önöket, hogy jelen tájékoztatónkat őrizték meg, és szükség esetén alkalmazzák az abban leírtakat annak érdekében, hogy gyorsíthassuk a hibák elhárítását és elkerüljük az indokolatlan kiszállásokat.



MIBEN SEGÍTHETÜNK?

ÜGYFÉLKAPCSOLATI ELÉRHETŐSÉGEK

Az ügyintézéshez kérjük, minden esetben készítse elő 10 számjegyű fogyasztási hely azonosítóját, amelyet megtalál számlája 4. oldalán!

Webcím:
e-vonal:
(telefonos ügyfélszolgálat 0-24 h)

Mérőállás bejelentés bármely hívószámról:
vezetékes számról ingyenesen hívható:
Hibabejelentés:

www.nemzetikozmuvek.hu
+36 62 565 600

+36 62 565 780
+36 80 828 180
+36 62 565 881

