MVM Hálózat

Energia. Értünk
mvmhalozat.hu

Az MVM Démász Áramhálózati Kft. garantált szolgáltatásai

(Részletes leírása az Engedélyes Üzletszabályzatában található)

Elosztói engedélyes szerinti GSZ szám	
I.	**A villamosenergia-ellátás egy felhasználási helyen történő kimaradás megszüntetésének megkezdése** Ha egy felhasználótól bejelentés érkezik, hogy a felhasználási helyén nincs, de környezetében van villamosenergia-ellátás, akkor az Engedélyes a hiba elhárítása érdekében az értesítés 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 megkezdi 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.
II.	**A villamosenergia-ellátás több felhasználási helyet érintő kimaradásának megszüntetése** A. Nem szélsőséges időjárási körülmények esetén: A/1 Az Engedélyes berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és középfeszültségű hálózati üzemzavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának az Engedélyeshez beérkezett értesítés után egyszeres hiba esetén 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül meg kell történnie. A/2 Mind egyszeres, mind többszörös hiba esetén 24 óra után kétszeres, 36 óra után háromszoros a fizetendő kötbér. A felhasználók minden további eltelt 12 óránként ismételten jogosultak kötbérre. B. Szélsőséges és a Hivatal által tervezési követelményeket meghaladó igénybevétel hatására bekövetkezett zavarnak minősített időjárási esemény esetén a 710/2009 MEH határozat A. melléklet 1.5 pontjában leírtak szerint.
III.	**Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás** Az Engedélyeshez a felhasználótól, csatlakozni kívánó jogosulttól, vagy a kereskedőtől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben: A. kisfeszültségű csatlakozásra vonatkozó esetben helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül ad érdemben választ helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül ad érdemben választ B. minden más esetben 30 napon belül ad érdemben választ, vagy ha ennyi idő alatt nem lehetséges érdemi választ adni, 15 napon belül az érdemi válaszadás időpontjáról értesítést küld a felhasználónak.
IV.	**Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése** Új felhasználási hely bekapcsolás vagy teljesítménybővítés esetén az Engedélyes a bekapcsolás megrendelése, valamint a szerződések megkötése, valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételeinek teljesülését követően – eltérő megállapodás hiányában – a feltételek hiánytalan teljesítésétől számított – 8 munkanapon belül bekapcsolja a felhasználási helyet.
V.	**Az egyeztetett időpontok megtartása** A felhasználó kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen, az Engedélyes képviselője megjelenik. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, a felhasználó és az Engedélyes képviselői a felhasználó kérésének megfelelő formában előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és a felek elérhetőségeit.
VI.	**Információadás dokumentált megkeresésre** A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül az Engedélyes választ ad. Abban az esetben, ha a dokumentált megkeresés az Engedélyeshez fut be, de a kereskedő tevékenységét illeti, az Engedélyes gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Amennyiben az Engedélyes és a kereskedői engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.
VII.	**Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről** Az Engedélyes a tervszerű beavatkozással együtt járó üzemszünetről az üzletszabályzatban előírt módon értesítést ad. A felhasználói (rendszerhasználói) csoportokat a következő határidők betartásával kell értesíteni: a.) 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 nappal a munkavégzés megkezdése előtt; b.) 200 kVA és az azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 nappal a munkavégzés megkezdése előtt. Az Engedélyes és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót.
VIII.	**Feszültségpanasz kivizsgálása** Feszültség panasz esetén az Engedélyes 10 munkanapon belül kapcsolatba lép a felhasználóval, vagy a feszültség javításra vonatkozó javaslattal vagy időpont egyeztetés céljából a helyszíni mérés előkészítése érdekében. Az Engedélyes a mérést további 5 munkanapon belül megkezdi és annak eredményéről a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatja a felhasználót.
IX.	**Feszültség a kisfeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján** A felhasználási hely csatlakozási pontján az Engedélyes a névleges feszültség ±7,5% (leágazási ponton +8/-7%) tartományon belül szolgáltatja a villamos energiát normál üzemállapotú egyhetes mérése alatt (bármely nap) a napi bármely 10 percre átlagolt értékek 95%-ában. Az egyhetes mérés valamennyi 10 perces átlagértékének a névleges érték +10/-10% tartományába kell esnie. A legnagyobb feszültség-növekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, feszültségcsökkenés mértéke a névleges feszültség 80%-át nem haladhatja meg 1 perces átlagban.
X.	**Visszatérítés téves számlázás esetén** Az Engedélyes a rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül – a felhasználó fizetési módjának megfelelően – a túlfizetést visszatéríti.
XI.	**A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása** A felhasználó kérésére az Engedélyes intézkedik, hogy 15 napon belül a fogyasztásmérőt a helyszínen egyszerű eszközökkel, szemrevételezéssel, fordulatszám-számlálással, stb. megvizsgálják, ellenőrizzék. A hibás, pontatlan, álló fogyasztásmérőt az Engedélyes – a helyszíni ellenőrzéstől számított – 8 napon belül lecseréli.
XII.	**A felhasználó visszakapcsolása** Az Engedélyes a saját hatáskörben, vagy a Kereskedelmi engedélyes kezdeményezésére – hatályos szerződés megléte esetén – a felhalmozott tartozás hiánytalan rendezésének hitelt érdemlő igazolását követően 24 órán belül visszakapcsolja a felhasználót.
XIII.	**Nem jogszerű kikapcsolás** Nem jogszerű kikapcsolás esetén az Engedélyes kötbért fizet.

A Garantált Szolgáltatások részletes feltételeit az Elosztói Üzletszabályzat tartalmazza, mely megtekinthető ügyfélszolgálati irodáinkban és honlapunkon.

KÖTBÉRFIZETÉS AZ I-IV ÉS VI-XII GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Automatikus, vagy felhasználói igénybejelentésre a 710/2009 MEH határozat B melléklet 3. pont 1. számú táblázatában szereplő határidőig	5 000 Ft	Kisfeszültségű	10 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft

KÖTBÉRFIZETÉS AZ V. ÉS XIII. GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Automatikus	a mindenkori kiszállási díj, de min. 5 000 Ft	Kisfeszültségű	a mindenkori kiszállási díj, de min. 12 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft