



DMS10010000209673490

[REDACTED]
Dunaújváros
[REDACTED]
2400

E.ON Ügyfélszolgálati Kft.

Panasziroda
Levél cím: 7602 Pécs, Pf. 197
www.eon.hu
panasziroda@eon.hu

F: 06 72/ 530 162

Iktatási szám:
1/2390145-1/2016/1

Küldő iktatószáma:

Felhasználó azonosító:
1000355247

Ügyintéző: [REDACTED]

2016. november 29.

Tárgy: Tájékoztatás

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük, engedje meg, hogy a 2400 Dunaújváros, [REDACTED] szám alatti felhasználási helyre vonatkozó, Fogyasztóvédő Alapítvány által továbbított panaszbejelentése kapcsán tájékoztassuk az alábbiakról:

Őszintén sajnáljuk, hogy korábbi megkeresése kivizsgálása során nem tudtunk Önnek megnyugtató választ adni a 7251566 szerződés alatt nyilvántartott hőszivattyús fogyasztás elszámolásával kapcsolatban és emiatt a Fogyasztóvédő Alapítványhoz fordult.

Nyilvántartásunkat felülvizsgáltuk a panasszal érintett felhasználási helyre vonatkozóan. Megállapítottuk, hogy a 7251566 számú szerződésre 2016.11.08-án a szerződés keltéig (2015.11.03-ig) visszamenőleg a számlái törlésre kerültek. A stornó számlákat postai úton megküldtük.

2016.11.16-án csoportos beszedéssel bankszámlájáról 78 309 Ft levonásra került, melyből 33 828 Ft-ot az Ön bankszámlájára 2016.11.24-én visszautaltunk. 2016.11.28-án 7 045 Ft-ot visszautaltunk postacímére.

2016.11.21-én személyes ügyfélszolgálati irodánkban rögzítésre került a 810031060896491 gyártási számú mérőóra pontossági vizsgálatának a kérése. Ebből az okból kifolyólag az érintett mérőórát 2016.11.24-én leszereltük és intézkedtünk a laboratóriumba szállításáról. Válaszunk keltezéséig a laboratóriumi vizsgálatra nem került sor.

A 2016.11.29-én folytatott telefonbeszélgetésünk alapján a 810031060896491 gyártási számú mérőóra leszerelési órájáról elkészítettük az elszámoló számlát, melyet mellékelve megküldünk. A számla száma: 130103533214, összege: 17 578 Ft, elszámolási időszaka: 2015.11.03 - 2016.11.24.

Kérése alapján a 17 578 Ft összegű számlát a folyószámláján fennálló

Székhely:
1134 Budapest,
Váci út 17.
Fővárosi Törvényszék
Cégbírósága
Cg 01-09-873382

túlfizetésből kiegyenlítettük és intézkedtünk a fennmaradó 56 164 Ft túlfizetés visszautalásáról az Ön által megadott 10918001-00000050-08130003 bankszámlaszámra.

Amennyiben a laboratóriumi vizsgálatot követően megállapításra kerül a 810031060896491 gyártási számú mérőóra hibája, abban az esetben a hibás mérés elszámolását a 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet 2. sz. mellékleteként kiadott Villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzat (továbbiakban VHSz.) 17. §-ban előírtak alapján hajtjuk végre. Ennek megfelelően:

17.1. Ha a fogyasztásmérő-berendezés hibásan mér, vagy nem mér (a továbbiakban hibás mérés), vagy hitelesítési ideje lejárt, a fogyasztásmérő berendezés adatai számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

17.2. A hibás mérés időtartama

a) ha a meghibásodás tényleges időpontja megállapítható, a meghibásodás időpontjától az új fogyasztásmérő berendezés felszerelésének időpontjáig terjedő időtartam,

b) ha a meghibásodás tényleges időpontja nem állapítható meg, a felek által közösen, becsléssel megállapított időtartam, vagy

c) a b) pont szerinti megállapodás hiányában egy év.

17.3. A hibás mérés időtartamának megállapítását követően az ezen időszak alatt történt elszámolásokat helyesbíteni kell.

17.4. Ha fogyasztásmérő nem mért, akkor a hibás méréssel érintett időszakban felhasznált villamos energia mennyiséget az utolsó hiba nélküli elszámolási időszak vagy a felek által hiba nélkülinek elfogadott elszámolási időszak és a hibás mérést követő elszámolási időszak - de legalább négy hónap - adatainak átlagolása alapján kell megállapítani.

A 2016.11.29-i telefonos megbeszélésünk alapján intézkedésünket úgy minősíti, hogy alkalmas a felmerült probléma teljes körű rendezésére.

Az általunk okozott kellemetlenségért ezúton is szíves elnézését kérjük és bízunk abban, hogy intézkedésünk a panaszügy teljes rendezését elősegítette.


Együttműködését köszönjük.

Melléklet:

1) 130103533214 számú számla

Az E.ON Energiaszolgáltató Kft. és az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt. képviselőjében az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. jár el.

Üdvözlettel:



Biharvári Zoltán
Panaszkezelési vezető

Bodor Hajnalka
Panaszkezelési referens

E.ON Ügyfélszolgálati Kft.