

Garantierte Dienstleistungen

E.ON steht Ihnen als Universaldienstleister, Anbieter oder Verteilnetzbetreiber mit seinen Dienstleistungen zur Verfügung. Dieses Dokument enthält Informationen über unsere garantierten Dienstleistungen für unsere Kunden. Die detaillierten Bestimmungen finden Sie in unseren Geschäftsregeln.

I. Garantierte Dienstleistungen des Universaldienstleisters

1. Weiterleitung von Benutzeranträgen für die Bereitstellung von Energiediensten
Der Universaldienstleister leitet Anträge innerhalb von zwei Werktagen nach deren Erhalt an den zuständigen Verteilnetzbetreiber weiter.

2. Bereitstellung von Informationen nach einem dokumentierten Kontaktaufnahmeersuchen

Liegt ein dokumentiertes Kontaktaufnahmeersuchen hinsichtlich einer Stromversorgung vor, wird diese vom Universaldienstleister innerhalb von 15 Tagen beantwortet.

3. Rückerstattungen bei inkorrekt Rechnungsbildung

Nachdem eine Beschwerde über eine inkorrekte Rechnungslegung stattgegeben wurde, erstattet der Universaldienstleister die Überzahlung innerhalb von 8 Tagen.

4. Wiederherstellung des Anschlusses eines Verbrauchers

Sobald alle Verbindlichkeiten vollständig bezahlt und die Zahlung bestätigt wurde, leitet der Universaldienstleister die Wiederherstellung des Anschlusses durch den Verteilnetzbetreiber innerhalb von 24 Stunden ein.

5. Unrechtmäßige Abschaltung

Im Falle einer unrechtmäßigen Abschaltung bezahlt der Universaldienstleister eine Strafe.

| Im Falle des Universaldienstleisters: | Höhe der Strafe |
|---------------------------------------|-----------------|
| Zahlbar an Privatkunden: | HUF 5.000 |
| Zahlbar an andere Verbraucher: | HUF 10.000 |

Art der Strafzahlung bei Nichterfüllung garantierter Dienstleistungen

Auf Antrag des Verbrauchers oder automatisch. Der Universaldienstleister bezahlt die Strafe gemäß den Bedingungen der Geschäftsregeln. Einzelheiten zu den Bedingungen hinsichtlich garantierter Dienstleistungen des Universaldienstleisters sind in den Geschäftsregeln des Universaldienstleisters enthalten.

II. Garantierte Dienstleistungen des Verteilnetzbetreibers

1. Störungsbeseitigung, die einen einzigen Nutzungsort betrifft

Um das Problem zu beseitigen, beginnt der Verteilnetzbetreiber (VNB) mit den Arbeiten vor Ort

- in Städten mit über 50 000 Einwohnern an Werktagen innerhalb von 4 Stunden und an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen innerhalb von 6 Stunden;
- in Städten mit 5000 bis 50 000 Einwohnern an Werktagen innerhalb von 6 Stunden und an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen innerhalb von 8 Stunden;
- in Städten mit weniger als 5000 Einwohnern an Werktagen innerhalb von 8 Stunden und an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen innerhalb von 12 Stunden;
- außerhalb von Gemeindegrenzen innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Meldung durch den Verbraucher.

Wird die Störung nach 20:00 Uhr gemeldet, beginnt die garantierte Reparatur zwischen 7:00 und 10:00 Uhr oder zwischen 7:00 und 11:00 Uhr außerhalb von Gemeindegrenzen.

2. Störungsbeseitigung, die mehrere Nutzungsorte betrifft

Sofern keine extremen Wetterbedingungen vorliegen:

- Eine Störung, die einen einzigen Nutzungsort betrifft, muss innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Meldung beseitigt werden. Eine Störung, die mehrere Nutzungsorte betrifft, muss innerhalb von 18 Stunden beseitigt werden.
- Für Störungen bei einzelnen und mehreren Nutzungsorten verdoppelt sich die Höhe der Strafe nach 24 Stunden und verdreifacht sich nach 36 Stunden. Für alle weiteren Verspätungen von 12 Stunden haben Benutzer einen erneuten Anspruch auf diese Strafzahlung.

Bei extremen Wetterbedingungen richtet sich die Höhe der Strafzahlung nach den Bestimmungen der Ungarischen Aufsichtsbehörde für Energie und öffentliche Versorgung und den Geschäftsregeln des Verteilnetzbetreibers.

3. Information to be provided in response to a user request for electrical energy supply

Der VNB antwortet ausführlich auf Anfragen von Verbrauchern (Einzelperson/Unternehmer) hinsichtlich eines Anschlusses an das Stromnetz oder von Energiehändlern, sofern diese in seinen Verantwortungsbereich fallen:

- Bei einem Anschluss an das Niederspannungsnetz:
 - innerhalb von 30 Tagen, sofern eine Inspektion vor Ort erforderlich ist;
 - innerhalb von 8 Tagen, sofern keine Inspektion vor Ort erforderlich ist;
- andernfalls innerhalb von 30 Tagen; alternativ erhält der Verbraucher innerhalb von 15 Tagen eine Benachrichtigung, wann die ausführliche Antwort voraussichtlich bereitgestellt wird.

4. Anschluss eines neuen Nutzungsorts oder Erweiterung der Leistung

Der VNB schließt den Nutzungsort innerhalb von 8 Werktagen, nachdem die Bestimmungen der Ungarischen Aufsichtsbehörde für Energie und öffentliche Versorgung und die Geschäftsregeln des Universaldienstleisters vollständig erfüllt wurden, an.

5. Einhaltung vereinbarter Termine

Der Vertreter des VNB erscheint innerhalb der vereinbarten Zeit an dem mit dem Benutzer vereinbarten Ort. Der vereinbarte Zeitraum darf 4 Stunden nicht überschreiten.

6. Bereitstellung von Informationen nach einem dokumentierten Kontaktaufnahmeersuchen

Bei einem dokumentierten Kontaktaufnahmeersuchen hinsichtlich einer Elektrizitätsversorgung stellt der VNB innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Anfrage eine ausführliche Antwort bereit.

7. Benachrichtigung über geplante Abschaltungen der Stromversorgung

Der VNB benachrichtigt die Verbraucher (Systemnutzer) über Ausfallzeiten bei geplanten Abschaltungen gemäß den Geschäftsregeln unter Einhaltung folgender Fristen:

- Bei Systemnutzern mit einer verfügbaren Leistung von weniger als 200 kVA mindestens 15 Tage vor Beginn der Arbeiten;
- Bei Systemnutzern mit einer verfügbaren Leistung ab 200 kVA mindestens 30 Tage vor Beginn der Arbeiten.

8. Untersuchung bei Beschwerden über die Spannung

Bei Beschwerden über die Spannung kontaktiert der VNB den Verbraucher innerhalb von 10 Werktagen. Der VNB beginnt innerhalb von weiteren 5 Werktagen mit Messungen und informiert den Verbraucher innerhalb von 15 Tagen nach Abschluss der Messungen.

9. Spannung am Anschlusspunkt eines Nutzungsorts mit Niederspannung

Der VNB stellt am Anschlusspunkt des Nutzungsorts Elektrizität innerhalb eines Bereichs von +/- 7,5 % der Nennspannung innerhalb eines Messzeitraums von einer Woche bei normaler Versorgungslage zu 95 % der Durchschnittswerte in einem beliebigen 10-Minuten-Zeitraum bereit. Die durchschnittliche Spannung innerhalb einer Minute darf dabei 115 % der Nennspannung nicht überschreiten und 80 % der Nennspannung nicht unterschreiten.

10. Rückerstattungen bei inkorrekt Rechnungsbildung

Der VNB erstattet sämtliche Überzahlungen innerhalb von 8 Tagen, nachdem der Beschwerde hinsichtlich des Netzentgelts stattgegeben wurde.

11. Überprüfung der Genauigkeit des Zählers

Auf Antrag des Verbrauchers überprüft der VNB innerhalb von 15 Tagen den Verbrauchszähler vor Ort und ersetzt defekte Verbrauchszähler innerhalb von 8 Tagen.

12. Wiederanschießen eines Verbrauchers

Der VNB schließt den Verbraucher innerhalb von 24 Stunden wieder an, nachdem die vollständige Zahlung aller Verbindlichkeiten verifiziert wurde.

13. Unrechtmäßige Abschaltung

Im Falle einer unrechtmäßigen Abschaltung bezahlt der VNB eine Strafe.

Die Zahlung der Strafe bei Nichterfüllung garantierter Dienstleistungen erfolgt automatisch.

Die Höhe der Strafe bei Nichterfüllung garantierter Dienstleistungen durch den VNB: Die Höhe der Strafe für garantierte Dienstleistungen gemäß Punkt III. 1-4 und III. 6-12:

| Bei automatischer Zahlung oder Zahlung nach Aufforderung durch den Verbraucher: | Betrag |
|---|------------|
| An Privatkunden: | HUF 5.000 |
| An alle anderen Kunden mit Niederspannung: | HUF 10.000 |
| An alle anderen Kunden mit Mittelspannung: | HUF 30.000 |

Die Höhe der Strafe für garantierte Leistungen gemäß Punkt III. 5 und III 13:

| Bei automatischer Zahlung: | Betrag |
|---|------------|
| Die aktuelle Gebühr für Inspektionen vor Ort für Kleinkunden, mindestens jedoch | HUF 5.000 |
| Die aktuelle Gebühr für Inspektionen vor Ort für alle anderen Kunden, mit Niederspannung, mindestens jedoch | HUF 12.000 |
| An alle anderen Kunden mit Mittelspannung | HUF 30.000 |

Der VNB bezahlt die Strafe gemäß den Bedingungen der Geschäftsregeln. Detaillierte Bestimmungen zu den garantierten Dienstleistungen sind in den Bestimmungen der Ungarischen Aufsichtsbehörde für Energie und öffentliche Versorgung und den Geschäftsregeln des Verteilnetzbetreibers beschrieben.

