

E.ON Ügyfélszolgálati Kft. - 7602 Pécs, Pf. 197



DMS10010000437216386

Németh Tamás Polgármester Úr
Ikrény
Győri út 66
9141

Tárgy: Tájékoztatás

Tisztelt Németh Tamás Polgármester Úr!

Köszönjük levelét, amelyben az áramkimaradásokkal kapcsolatos panaszával fordult hozzánk.

Az Ön által jelzett feszültségingadozásokat az Ikrény Község villamos energia ellátását biztosító Győr Dél – Ikrény 22kV-os légvezetékes hálózat védelmi működése okozhatja.

A légvezetékes hálózatokon előfordulnak olyan védelmi működések, amelyek eredményeként 1 másodperces vagy 1 perces feszültség kimaradások érzékelhetőek. Ezen védelmi működések a hálózat üzemeltetési tevékenység természetes velejárói a középfeszültségű hálózaton bekövetkező üzemzavarok esetén.

Ezen üzemzavarokat főként olyan külső tényezők okozhatják, mint a madarak, faágak érintkezése a vezetékkel.

A védelmi működések számát folyamatosan figyelemmel kísérjük, és amennyiben kiugróan magas lenne azok száma, azonnal lépéseket teszünk a hibák feltárása, és megszüntetése érdekében.

Fontos kiemelni, hogy az energia szolgáltatásunkat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által előírt minőségi paraméterek szerint végezzük. Ezek az előírások biztosítják, hogy az energia szolgáltatás folyamatos legyen, ugyanakkor nem garantálnak tökéletes szünet- és zavarmentességet. Az MSZ EN 50160:1995 szabvány a fogyasztók zavartatásának elfogadható mértékét határozza meg, és ez a mértékadó a panaszok értékelése során.

Az 1.3.9 pont értelmében az elosztóhálózat normál üzemi állapota olyan, amely képes kielégíteni a terhelési igényeket, és hiba esetén egy önműködő védelem

Az Ön felhasználó
azonosítója: 2000931242

E.ON Ügyfélszolgálati Kft.

Panaszkezelés elérhetőségei:



www.eon.hu
panasziroda@eon.hu



7602 Pécs, Pf. 197

Iktatószám:
1/00857427-01/2024/1

Ügyintéző neve:
Gyarmati Ildikó

2024.05.02.

E.ON Ügyfélszolgálati Kft.
Székhely: 1134 Budapest,
Váci út 17.
Fővárosi Törvényszék
Cégbírósága
Cégjegyzékszám: 01-09-
873382

lekapcsolja a hálózatot és elhárítja azt, kivéve a külső körülmények vagy ellátási nehézségek által okozott kivételes helyzeteket.

A rövid idejű, 1 másodperces vagy 1 perces áramkimaradások az említett védelmi berendezések működéséből adódhatnak, és így megfelelnek a hálózat normál üzemállapotának. A 2.6 pont értelmében normál üzemi körülmények között az éves rövid idejű áramkimaradások száma lehet tiztől több százig terjedő.

A rövid idejű áramkimaradások többsége kevesebb, mint egy másodperces tartamú. A közcélú elosztóhálózatokon szolgáltatott villamos energia feszültség jellemzőiről szóló MSZ EN 50160 számú szabvány szerint tartós kimaradások, tápfeszültség-letörések és rövid idejű kimaradások is előfordulhatnak.

A hálózati adatainkat áttekintve azt látjuk, hogy jelenlegi hálózatunk és szolgáltatási szintünk megfelel a vonatkozó szabványok előírásainak.

2024 évben az alábbiak számok kerültek rögzítésre (1-4 hónap):

2 db GVA működés és 4 db LVA (Lassú védelmi működés) védelmi működés történt. Ezek közül 1 db LVA működés kivételével valamennyi tényleges középfeszültségű üzemzavarhoz kapcsolódott.

Egyik ilyen üzemzavar 2024.04.15.-én történt, melyet egy madártetem okozott. Másik ilyen üzemzavar 2024.04.23.-án keletkezett, itt biztonsági övezeten kívüli fa dőlt a hálózatra, amely vezetékszakadással járó üzemzavart okozott.

Kisfeszültségű hálózatra vonatkozóan mindösszesen 3 db egyedi hibabejelentés és 1 db csoportos hibabejelentés érkezett hozzánk 2024-ben.

Tudjuk, hogy a villamos energiaellátás legkisebb mértékű zavarai is kellemetlenségeket okozhatnak, ezért folyamatosan azon dolgozunk, hogy a legjobb minőségű szolgáltatást nyújtsunk Önöknek.

Jóllehet jelenleg nem látunk konkrét hibaforrást a bejelentések és védelmi működések alapján, megkeresésük megnyugtató kezelése érdekében rendkívüli bejárást végzünk az Ikrényt ellátó középfeszültségű hálózat településhez közeli szakaszain.

Kérjük segítsék munkánkat azzal, hogy a levelükben említett feszültségingadozásokat bekövetkezésüket követően mielőbb jelezzék felénk (Turner Tibor: tiber.turner@eon-hungaria.com címen) a pontos időpont megjelölésével.

Ha bármilyen további kérdése vagy aggálya merül fel a panasszal kapcsolatban, kérjük újra vegye fel velünk a kapcsolatot.

Ha levelünkkel nem ért egyet, további panaszával egyéb panaszkezelési fórumokhoz fordulhat, a mellékelt tájékoztató szerint.

A Békéltető Testületi eljárásokban jogszabályi kötelezettség esetén, annak megfelelő módon fogunk részt venni.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületi eljárásban együttműködünk, válaszirateinkat határidőben megküldjük a békéltető testület számára. A békéltető

testületi eljárásban biztosítjuk digitális úton a meghallgatáson az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét.

Általános alávetési nyilatkozatot nem tettünk, a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak nem vetjük alá magunkat.

Melléklet:

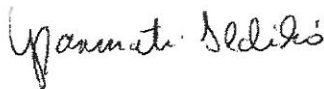
- A fogyasztók által igénybe vehető egyéb panaszkezelési fórumok

Az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. képviseletében az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. jár el.

Üdvözlettel:



Petrovics Tibor Viktor
Ügyfélkapcsolati szakterület vezető



Gyarmati Ildikó
Ügyfélkapcsolati szakértő

A fogyasztók által igénybe vehető egyéb panaszkezelési fórumok

1. BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a vállalkozás közötti vitás ügy egyezsége alapuló rendezésének megkísérlése.

A békéltető testület eljárása ingyenesen igénybe vehető és az ország egész területén elérhető.

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Társaságunk a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a békéltető testületi eljárásra vonatkozó jogszabályi kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz.

A békéltető testületi eljárás lefolytatásával kapcsolatosan további információkat talál a www.bekeltetes.hu címen, és ezen a címen elérhető az a panaszbejelentési formanyomtatvány is, amely alkalmazását a Békéltető Testületek javasolják.

2. KORMÁNYHIVATALOK, MINT FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGOK

A fogyasztóvédelmi hatóságok járnak el a lakossági fogyasztók esetén:

- az elszámolásra,
 - a számlázásra,
 - a díjfizetésre,
 - a mérésre,
 - az ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre, kikapcsolásra,
 - a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására,
 - a szolgáltató tájékoztatási kötelezettségének megszegésére
- vonatkozó rendelkezések szolgáltató részéről történő megsértésének tárgykörében.

3. A MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el:

- a fenti 2. pontban felsorolt esetkörök kivételével minden más lakossági panasz esetén (pl.: szerződés nélküli vételezés, szabálytalan vételezés),
- a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a villamosenergia-ellátásból történő fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések megsértése esetén is a Hivatal jár el, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak,
- minden nem lakossági panasz esetén.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Baranya Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefonszám: +36 72/507 154, +36 20/283 3422
Faxszám: +36 72/507 152
E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu

Illetékességi terület:
Baranya Vármegye
Somogy Vármegye
Tolna Vármegye

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
Telefonszám: +36 1/488 2131

Illetékességi terület:

Budapest

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: +36 46/501 090 (új ügyek), +36 46/501 871 (folyamatban lévő ügyek)
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Illetékességi terület:

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye
Heves Vármegye
Nógrád Vármegye

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: +36 62/554 250 (118-as mellék)
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Illetékességi terület:

Csongrád-Csanád Vármegye
Bács-Kiskun Vármegye
Békés Vármegye

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: +36 22/510 310
Faxszám: +36 22/510 312
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Illetékességi terület:

Fejér Vármegye
Komárom-Esztergom Vármegye
Veszprém Vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: +36 96/520 217
E-mail cím: bekelteto.testulet@gysmkik.hu

Illetékességi terület:

Győr-Moson-Sopron Vármegye
Vas Vármegye
Zala Vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: +36 52/500 710, +36 52/500 745
Faxszám: +36 52/500 720
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Illetékességi terület:

Hajdú-Bihar Vármegye
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegye
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegye

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2
Telefonszám: +36 1/792-7881
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Illetékességi terület:

Pest Vármegye

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89
Központi telefonszám: +36 1/ 459 7777
Ügyfélszolgálati telefonszám: +36 1/459 7740
Központi faxszám: +36 1/ 459 7766
Ügyfélszolgálati faxszám: +36 1/459 7739
E-mail cím: mekh@mekh.hu
Ügyfélszolgálati e-mail cím: fogyasztovedelem@mekh.hu

KORMÁNYHIVATALOK, MINT FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGOK

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.
Telefonszám: +36 76/795 710
E-mail cím: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.
Telefonszám: +36 72/795 398
E-mail cím: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Békés Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.
Telefonszám: +36 66/546 150
E-mail cím: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei
Kormányhivatal Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.
Telefonszám: +36 46/512 971
E-mail cím: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.
Telefonszám: +36 1 450-2598 (Fogyasztóvédelmi
rezsipont: +36 1/450 2598)
E-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal
Műszaki Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefonszám: +36 62/680 530
E-mail cím: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Fejér Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.
Telefonszám: +36 22/501 751
E-mail cím: fogyved@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.
Telefonszám: +39 96/795 950
Faxszám: +36 96/795 955
E-mail cím: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4024 Debrecen, Széchenyi u. 46.
Telefonszám: +36 52/533 924
Faxszám: +36 52/504-105
E-mail cím: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési,
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi
Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos. u. 9.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216.
Telefonszám: +36 36/515 469
Faxszám: +36 36/516-040
E-mail cím: fogyved@heves.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.
Telefonszám: +36 56 422-603
E-mail cím: jasz.kmmf@jasz.gov.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.
Telefonszám: +36 34/309 303
Faxszám: +36 34/309 302
E-mail cím:
fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54.
Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf.: 308.
Telefonszám: +36 32/511 116
E-mail cím: fogyved@nograd.gov.hu

Pest Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefonszám: +36 1/459 4843
E-mail fogyved@pest.gov.hu

Somogy Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.
Telefonszám: +36 82/510 868
E-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei
Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki
Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 77
Telefonszám: +36 42/500 694
Faxszám: +36 42/504 398
E-mail cím: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefonszám: +36 74/795 385
Faxszám: +36 74/999 103
E-mail cím: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Vas Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Levelezési cím: 9701 Szombathely, Pf. 24.
Telefonszám: +36 94/505 220, +36 94/505 219
Faxszám: +36 94/506 984
E-mail cím: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal
Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1
Telefonszám: +36 88/550 510
E-mail cím:
veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22.
Telefonszám: +36 92/510 530
E-mail cím: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

Az adatok 2024.01.02.-i állapotot tükrözik az alábbi honlapok információi alapján:

<http://www.mekh.hu/kapcsolat>
<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>
<https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-területi-honlapjai>
<http://www.kormanyhivatal.hu/hu>