



Pusztaszabolcs PH
Simonné Zsuffa Erzsébet részére
Pusztaszabolcs
Velencei út 2.
2490

Tárgy: Tájékoztatás

Tisztelt Simonné Zsuffa Erzsébet!

Engedje meg, hogy Németh Imre, vezérigazgató úr megbízásából eljárva, a 2022.10.28-án kelt levelében foglaltakra, a Pusztaszabolcs Várost és a környező településeket érintő elosztó hálózati hibákról az alábbi tájékoztatást adjuk.

A 2022. 08. 08. - 2022. 11. 04.-ig tartó időszakban 76 darab egyedi panasz érkezett erről a területről, mivel ez az esetszám kiugróan magas, így azonnali intézkedéseket hajtottunk végre a hiba okának feltárása érdekében az alábbiak szerint:

Pusztaszabolcs, Iváncsa, Besnyő, Beloiannis és Adony településeket ellátó hálózatainkon több rendkívüli teljes körű bejárás keretében hibakeresést rendeltük el, amelynek eredményeként több lehetséges hibaokot is azonosítottak kollégáink és a védelmi működések okozó hibás hálózati elemeket munkatársaink többszöri bejárás során megtalálták és azonnal cserélték:

- Pusztaszabolcs belterületén lévő transzformátor állomásnál (Pannon torony) a túlfeszültség levezető hibásodott meg.
- Hippolyt-pusztán a vezetékeken fennakadt műanyag bálázó háló eltávolítására volt szükség.
- A Kastély utca végén feszültség alatt gallyazást végeztünk, mivel a növényzet benőtte a hálózatot.
- Az adonyi hálózati szakaszon rengeteg madár (galamb) pihen a vezetékeken, amelynek hatására a vezetékek összeérnek és műlő zárlatot okoznak. Ezen a területen úgynevezett távköztartókat

E.ON Ügyfélszolgálati Kft.

Panaszkezelés elérhetőségei:



www.eon.hu
panasziroda@eon.hu



7602 Pécs, Pf. 197

Iktatószám:
1/02596156-01/2022/1

Ügyintéző neve:
Körtvélyessi Kálmán Zsolt

2022.11.10.

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

helyeztünk fel a vezetékek közé, bízva abban, hogy a problémákat véglegesen meg tudjuk szüntetni.

Mindezekén túl visszamenőleg áttekintettük az elmúlt 3 év műszaki beavatkozásait az érintett területre vonatkozóan, ennek alapján a területen az elmúlt években az alábbi beavatkozásokat végeztük:

- tervszerű munkák keretében 67 esetben végeztünk hálózati elem cserét, javítást;
- időjárási körülmények hatására, valamint harmadik fél által okozott kár következtében 19 esetben hátrítottunk el üzemzavari eseményeket;
- Pusztaszabolcs települést érintő hálózatkarbantartási munkáinkat tervszerűen teljesítettük; és
- az éves gallyazási ütemtervünkben foglaltaknak eleget tettünk.

Jelenleg az alábbi beavatkozások előkészítése zajlik:

- további gallyazási tevékenységet fogunk végzeni az érintett hálózati szakaszokon 2022. 12.16-ig bezáróan;

- 2023. első negyedév végéig hálózati beruházási munka keretében 800 méter hosszúságú szakaszon közepfeszültségű vezeték cserélünk a hozzá tartozó keresztartókkal, szigetelőkkel együtt;
- 2023. első negyedévében további távköztartókat (40 darab) helyezünk fel a közepfeszültségű hálózatainkon a madarak okozta zavarok megelőzése érdekében.

Ahogy az a fent bemutatott intézkedéseink jelzik, a jelzett hibák megoldását a legmagasabb prioritással kezeltük és kezeljük a továbbiakban is.

Bízunk benne, hogy a fenti intézkedésekkel rövidtávon jelentős mértékben tudtuk csökkenteni a tapasztalt hibajelenségeket, és a szolgáltatás minőségében bekövetkezett változást már érzékelik a településeken élők.

Ezzel együtt az elkövetkezendő időszakban folyamatosan kontrolláljuk az érintett hálózati szakaszokat, ellenőrizzük, visszamérjük beavatkozásaink eredményeit és szükség szerint további intézkedésekkel is kiegészítjük.

Az általunk okozott kellemetlenségekért szíves elnézést kérünk Öntől és minden érintett ügyféltől.

Kérjük, hogy a válaszukat a lakosság részére kommunikálni szíveskedjen.

Bízunk abban, hogy intézkedéseinket úgy minősíti, hogy alkalmasak a felmerült probléma teljes körű rendezésére.

Ha levelünkkel nem ért egyet, további panaszával az alábbi linken található egyéb panaszkezelési fórumokhoz fordulhat.

<https://www.eon.hu/hu/egyeb/birosagon-kivuli-vitarendezes.html>

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

A szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelően a békéltető testületi eljárásban együttműködik, válaszirátát határidőben megküldi a békéltető testület számára. A szolgáltató székhelye, telephelye vagy fióktelep szerint illetékes békéltető testületi eljárásban biztosítja a meghallgatáson az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét. Ettől eltérő esetben felajánlja a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét.

Melléklet:

1 példány – A fogyasztók által igénybe vehető egyéb panaszkezelési fórumok

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

Üdvözlettel:



Gulácsi-Szátkai Alexandra
Ügyfélkapcsolati szakterület vezető



Körtvélyessi Kálmán Zsolt
Ügyfélkapcsolati szakértő