**Ügyintézési módok hatékonyan!**

Az E.ON új szolgáltatást kínál a regisztrált villanyszerelői kör számára, **Online igénybejelentés** lehetőségével!

A gyorsított ügyintézés az ***áram új bekapcsolás/teljesítménybővítés/ideiglenes bekapcsolás/plombabontás*** igénybejelentésekre vonatkozik.

Legfontosabb tudnivalók az Online igénybejelentéssel kapcsolatban:

1. A dedikált felület eléréséhez szükség lesz egy E.ON azonosítóra. Az azonosító az online.igeny@eon-hungaria.com címre küldött e-maillel lehet igényelni.

Az e-mail tartalmazza a regisztrált villanyszerelő nevét és regisztrációs számát (VETrxxxxx).

1. Az Online igénybejelentés során az „A” és „B” jelű nyomtatványokon lévő adatokat lehet digitálisan kitölteni.
2. A többi dokumentumot (tulajdonlap, tulajdonosi hozzájárulás, stb.…) az igénybejelentés során az igényhez kell csatolni szkennelt formában.

Kérem figyeljen oda, hogy On-line igénybejelentéskor a csatolandó dokumentumok egyenként sem haladhatják meg az 1Mb-ot. Az is elfogadott ha egy fotó készül az összes dokumentumról, és azt csatolják az igényhez!

Amennyiben észrevételek vannak az oldallal kapcsolatban kérjem küldjék meg az online.igeny@eon-hungaria.com címre.

**Telefonos plombabontás**

A plombabontásra jogosult regisztrált villanyszerelő (RSZ) a **96/616 360** számon tudja a bejelentését megtenni.

Telefonos ügyfélfogadás időpontjai: **H-P 10-15 óra**

Egy telefonhívással bejelenthető igények száma **3 db.**

A telefonos bejelentéshez az alábbi adatokat kell megadnia:

- **5 jegyű regisztrációs** szám (vetR)

Automatikus jogosultság vizsgálat IVR- be

- **mobil telefonhívószám kijelzése**

- **mérő gyári száma – utolsó 8 számjegy**

Ügyintézőhöz kapcsolás követően beazonosításhoz

- **felhasználói (ÜP) azonosító** – 10 számjegyű

A bejelentést követően a plomba megbontható. Az E.ON a bejelentéstől számított 5. munkanapon, ügyféllel egyeztetett időpontban visszazárja, leplombálja a mérőhelyet.

**Bekapcsoljuk.hu - Folyamat figyelő felület**

Számunkra fontos az ügyfeleink elégedettsége, gyors és pontos tájékoztatása, ezért elindítottuk az **áram újbekapcsolás folyamatot nyomon követő** online szolgáltatásunkat.

A **Háztartási méretű kiserőmű** (HMKE) **engedélyezési folyamatot** is online nyomon követővé tettük, és a **tartozásrendezésre** is kiterjesztettük ezt a lehetőséget.

*A folyamatkövető online felületek segítségével az ügyfeleink a leghosszabb átfutású, és őket leginkább érdeklő folyamatokról kényelmesen, a nap bármely időszakában, online tudnak tájékozódni.*

**Célcsoport:** azonE.ON ügyfelek, akiknek van folyamatban lévő Háztartási Méretű Kiserőmű engedélyeztetési folyamata, áram újbekapcsolási folyamata, valamint tartozásuk van.

**Fő cél:**

* egy jövőbemutató, egyszerű és ügyfélbarát megoldást adni azt ügyfeleknek
* kibővíteni a tájékozódási lehetőséget
* csökkenteni az ügyfélszolgálatra érkező, ügyek státuszával kapcsolatos, megkeresések számát

Folyamatkövető felületek: **Az** [**www.eon.hu/folyamatkovetes**](http://www.eon.hu/folyamatkovetes) **oldalon mindhárom felület elérési linkje és a belépéshez szükséges tájékoztató megtalálható.**