

SLUŽBY ZÁKAZNÍKŮM

Pracoviště akciové společnosti Pražská energetika určená pro zákazníky

Vztahy mezi dodavateli elektřiny a jejich zákazníky jsou legislativně upraveny zákonem č. 222/95 Sb. a následnými vyhláškami. Práva a povinnosti, které dodavateli i odběrateli vyplývají ze zákona, Vám přiblížíme v některém z příštích čísel časopisu PREfórum.

Každá rozvodná energetická společnost si utváří, samozřejmě v souladu se zákonem, vlastní obchodně-technické postupy, které upravují její kontakt se zákazníky.

Tímto článkem Vám chceme přiblížit ta naše pracoviště, která byla vybudována právě proto, aby uspokojovala Vaše oprávněné požadavky.



Raději to svěřte odborníkům!

Provozní správy (PS)

PS jsou na území hl. m. Prahy tři – PS jih, PS sever a PS západ. Příslušnost zákazníků k jednotlivým PS je řešena místně. Pro orientaci, ke které PS přísluší Vaše odběrné místo, Vám může pomoci uvedená mapka.

Abychom zkvalitnili služby pro zákazníky – odběratele ze sítě nízkého napětí – byla vybudována na všech třech PS Zákaznická střediska, která vyřizují technické požadavky zákazníků a současně podávají informace jak postupovat a na koho se v rámci PRE, a. s., dále obracet.

Provozní správy prostřednictvím Zákaznických středisek vyřizují pro zákazníky zejména tyto požadavky:

- přijímají a posuzují žádosti o nová připojení ze sítě nízkého napětí
- stanovují technické a finanční podmínky týkající se způsobu a místa připojení
- posuzují žádosti o zvýšení příkonu, například pro elektrické vytápění.

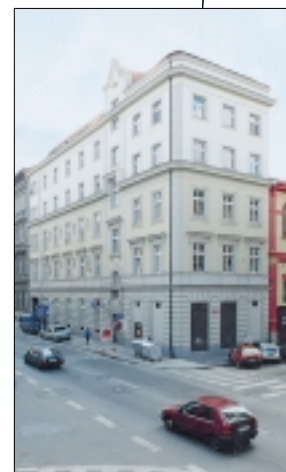
Městské obchodní služebny (MOS)

Pražská energetika zřídila ve svém zásobovacím území šest MOS. Tato střediska poskytují služby zákazníkům připojeným k síti nízkého napětí, což znamená celkem asi 650 tisíc zákazníků. Příslušnost zákazníků k určité služebně je vždy místní, tzn. zákazníkovi, který odeberá elektřinu v Praze 1, poskytne služby MOS pro Prahu 1 a 5, atd. Používáme členění podle dříve platných městských částí, tj. Praha 1 až 10.

MOS pro Vás zajišťuje tyto činnosti:

- přijímá žádosti a uzavírá smlouvy o dodávce elektřiny s odběrateli ze sítě nízkého napětí
- provádí změny ve smlouvách o dodávce elektřiny (jméno, bydliště, sazba za elektřinu apod.) dle požadavku zákazníka
- provádí montáže měřicích zařízení (elektroměrů, přijímačů HDO), včetně jejich výměny k úřednímu ověření
- přijímá hlášení o poruchách měřicích zařízení a provádí výměnu poškozených nebo vadných přístrojů
- provádí pravidelné odečty a kontrolu měřicích zařízení
- fakturuje spotřebovanou elektřinu a řeší případné reklamace vyúčtované spotřeby, mění výši záloh
- podává informace o všeobecných připojovacích podmínkách, o příspěvcích na účelně vynaložené náklady PRE, a. s., spojené s připojením a se zajištěním požadovaného příkonu, o postupech při vyřizování požadavků na zvýšení odběru elektřiny
- informuje o možnostech elektrického vytápění a finančních nákladech za spotřebu elektřiny na topení
- poradí při volbě vhodné sazby za dodávku elektřiny
- poskytuje informace o elektroinstalačních firmách, které mají v zásobovacím území PRE, a. s. oprávnění k pracím v neměřených částech elektrického zařízení.

MOS pro Prahu 1 a 5
Svornosti 19, Praha 5



Provozní správa západ
Svornosti 952/19, Praha 5



Není sazba
jako sazba...

MOS pro Prahu 6, 7
a Roztoky

MOS pro Prahu 1 a 5
PS západ

PS sever

MOS pro Prahu 2 a 3

PS jih

MOS pro Prahu 4

MOS pro Prahu 10

Provozní správa jih
Sokolská 7, Praha 2



Provozní správa sever
Novovysočanská 3/696,
Praha 9



MOS pro Prahu 2 a 3
Koněvova 208, Praha 3



MOS pro Prahu 8 a 9
Ocelářská 5a/659, Praha 9



MOS pro Prahu 6, 7 a Roztoky
Dr. Z. Wintra 20, Praha 6



MOS pro Prahu 4, U plynárny 18, Praha 4



MOS pro Prahu 10
Švehlova 3/1900, Praha 10

UPOZORNĚNÍ

Abychom Vám mohli poskytovat své služby na odpovídající úrovni, snažíme se zabezpečit důstojné prostředí pro jednání se zákazníky. Tato pracoviště postupně přesunujeme do vlastních objektů. Začátkem roku 1998 se stěhuje **Městská obchodní služebna pro Prahu 10**, a to z budovy MITAS, a. s., Švehlova 3, Praha 10 do prostor správní budovy PRE, a. s., **Na Hroudě 4, Praha 10 - Vršovice**. Děkujeme za pochopení.

Poruchová služba

Závěrem Vám chceme představit pracoviště PRE, a. s., na které se obracíte jen výjimečně, a my sami bychom si přáli, aby situací, kdy jste nuceni tento krok udělat, bylo co nejméně.

Poruchová služba přijímá a řeší hlášení výpadků elektřiny při poruchách elektrického zařízení PRE, a. s., a v havarijních situacích.

Tuto službu Vám poskytujeme **nepřetržitě – 24 hodin denně, 365 dní v roce**. Sídlo střediska je v Praze 2, Kateřinské ulici. Poruchy je možno hlásit telefonicky na číslo **24915151**. Pokud by mohlo dojít k ohrožení života, k požáru apod., je možné též hlásit na lince tísňového volání **292924**.

Naši technici, kteří přijímají hlášení o poruchách, musejí být schopni z rozhovoru se zákazníkem rozeznat, zda se jedná o poruchu v instalaci příslušného objektu nebo zda jde

o poruchu rozvodné sítě PRE, a. s. Na tomto místě je nutno zdůraznit, že PRE, a. s. odstraňuje pouze poruchy v rozvodných sítích, poruchy ve vnitřní elektroinstalaci odstraňuje vlastník objektu.

Chtěli bychom Vás touto cestou poprosit o spolupráci, která je, jak jistě chápete, pro rychlou orientaci našich pracovníků a zejména pro odstranění hlášené poruchy nutná. Proto by nám velice pomohlo, abyste se předtím, než zvednete telefon a vytočíte číslo naší poruchové služby, pokusili ověřit, o jaký případ se jedná. Nejlepší pochopitelně je, mohli závalu identifikovat odborník s elektro-technickou kvalifikací. Není-li takový člověk nablízku, je dobré předem:

- prověřit, zda je v pořádku jištění pro jednotlivé obvody v bytě, případně stav hlavního jističe před elektroměrem
- zjistit, zda je v domě nainstalován nějaký třífázový spotřebič (výťah, vodárna, ale i třífázový sporák) a pokud ano, zda funguje
- zjistit, zda se stejná závada vyskytuje i v sousedním objektu
- zjistit, zda svítí veřejné osvětlení.

Pro rychlé a jednoduché vyhledání místa závady, ale i případné zpětné ověření funkčnosti, potřebujeme od Vás při hlášení poruchy znát následující údaje:

- příjmení a jméno
- přesnou adresu (ulice, číslo popisné i orientační, čtvrt)
- případné telefonické spojení.