

Tájékoztató az OPUS TITÁSZ Zrt. működéséről 2023. október 1-je után, iparági adatcsere működtetésére vonatkozóan

Tisztelt Partnerünk!

Az utóbbi időszakban egyre gyakrabban fordul elő, hogy a Kereskedő partnereink az adott elosztói témához kapcsolódó kérdéseiket nem a megfelelő OPUS TITÁSZ-os e-mail címre küldik. Ennek elkerülése érdekében szeretnénk megerősíteni és ismét megküzdeni önöknek az OPUS TITÁSZ Zrt.-nél a kereskedővel való kapcsolattartásra, egyeztetésekre, adott témakörökhöz meghatározott dedikált e-mail postafiókok e-mail címeit, melyhez a megfelelő jogosultsággal rendelkező kollégáink férnek hozzá.

Kérjük, hogy vállalaton belül hívják fel munkatársaik figyelmét a megfelelő e-mail címen történő kommunikációra a gyorsabb és célirányos működtést elősegítve.

Általános kapcsolattartói és alkalmazotti ügyek

A felelős szervezet az aram.adatcsere.egyeztetes@opusenergetika.hu e-mail címre érkező megkereséseket kezeli, melyek az alábbiak lehetnek:

- alkalmazotti ügyek egyeztetése;
- elszámolással, számlázással kapcsolatos ügyek;
- HH és HCS szerződésekkel kapcsolatos ügyek;
- beállított műszaki törzsadatokkal kapcsolatos egyeztetés (ideértve a védendőt is);
- mérőkezeléssel kapcsolatos ügyek;
- felhasználóváltozással kapcsolatos ügyek;
- hibás üzenetek jelzése, kezelése;
- leolvasással kapcsolatos jelzések
- köztes mérőállás rögzítés kérések (iparági megegyezés szerinti okok miatt, előremutató dátummal).

Kereskedőváltás

A felelős szervezet az kervaltas@opusenergetika.hu e-mail címre érkező megkereséseket kezeli, melyek az alábbiak lehetnek:

- kereskedőváltás és kapcsolódó szerződéskötés és – bontás folyamathoz kapcsolódó egyeztetés;
- kijelentés leállítása;
- rendkívüli kereskedőváltáshoz kapcsolódó egyeztetés;
- hibajavítás;
- kereskedőváltáshoz kapcsolódó leolvasás reklamációja, mérőállás egyeztetése.

Kikapcsolás és moratórium, illetve EFM kezelés

A felelős szervezet a aram.kikapcsolas.koordinacio@opusenergetika.hu e-mail címre érkező megkereséseket kezeli, melyek az alábbiak lehetnek:

- felhasználó áramdíj tartozása miatti kikapcsolás és visszakapcsolás, megrendelés visszavonás;
- műszaki ok miatti, elosztó általi kikapcsolás és visszakapcsolás;
- közintézményi moratórium;
- jogtalan kikapcsolás miatti egyeztetés, reklamáció kezelése;
- előre fizetős mérők kezelése (felszerelés, leszerelés, meghibásodás miatti csere).

Címkezelés

A felelős szervezet a cimelteres@opusenergetika.hu e-mail címre érkező megkereséseket kezeli, melyek az alábbiak lehetnek:

- felhasználási helyek címeinek egyeztetése;
- tömeges, közterületet érintő címmódosítás, utca létrehozás.

Műszaki folyamatokkal kapcsolatos egyeztetések (átmeneti működés miatt)

A felelős szervezet a muszaki.ugyek@opusenergetika.hu e-mail címre érkező megkereséseket kezeli, melyek az alábbiak lehetnek:

- új bekapcsolás, ideiglenes bekapcsolás;
- teljesítményváltozás;
- HMKE folyamatok;
- felhasználó kérésére induló végleges felhasználási hely megszüntetés.

Ügyátadás és reklamáció kezelés (átmeneti működés miatt)

A felelős szervezet az ugyatadas.reklamacio@opusenergetika.hu e-mail címre érkező megkereséseket kezeli, melyek az alábbiak lehetnek:

- ügyátadás (indító):
 - üzleti törzsadat változás;
 - korrekciós mennyiséghez kapcsolódó elszámolás módosításához megállapodás.
- ügyátadás (fogadó):
 - műszaki törzsadatváltozás;
 - szerződött ill. engedélyezett teljesítménymódosítás igény;
 - védendő státusz beállítás.
- reklamációkezelés:
 - leolvasási / mérőállás reklamációk kezelése;
 - lejárt hitelesítésű mérő jelzése;
 - megállapodott korrekciós mennyiség reklamációja;
 - mérőpontossági vizsgálat kérése;
 - kiszámlázott energiamennyiség reklamáció kezeléséhez szükséges adatkérés;
 - tarifareklamáció.

Mérési központot érintő kérdések:

A felelős szervezet az titasz.mkp@opusenergetika.hu e-mail címre érkező megkereséseket kezeli, melyek az alábbiak lehetnek:

- hiányzó TGORBE adatok;
- MSCONS és TGORBE üzenetek közötti eltérés jelzése, kezelése.

Felhasználó változást követő mérőhelyi ellenőrzés megrendelése

Amennyiben az ügyfél az ügyfélváltozás bejelentő nyomtatvánnyal együtt kéri a mérőhelyi ellenőrzést, kérjük ezeket az igényeket az araminfo@opusenergetika.hu email címre 2 naponta Excel-ben megküldeni.

Amennyiben a fenti tájékoztatással kapcsolatban kérdésük merül fel, kérjük, forduljanak dedikált kapcsolattartó munkatársunkhoz a kereskedokapcsolattartas@opustitasz.hu e-mail címen.

Debrecen, 2024. május 22.

OPUS TITÁSZ Zrt.