

**e-on** | Hálózat

# ***Tájékoztató\****

Hibabejelentési  
tudnivalók



## Hogyan ellenőrizheti, hogy az Ön felhasználói berendezésében van-e a hiba?

- Ha a biztosíték a visszakapcsolásakor erőteljesen csapódik vissza, esetleg pukkanó hang is hallható közben, akkor feltételeztető, hogy az Ön belső felhasználói hálózatán van hiba.
- Ha lekapcsolt a biztosíték, majd minden elektromos berendezést kihúzott a konnektorból, és továbbra sem tudja visszakapcsolni a kismegszakítót, akkor feltételezhető, hogy belső hálózati berendezésben van hiba.
- Ha Önnek 1 fázisú mérője van, vagyis a nappali mérőhöz 1 darab E.ON-os plombált biztosíték tartozik és csak az ingatlan egyik részét érinti a hiba, valószínűleg ebben az esetben is az Ön belső berendezésében van hiba. Kérjük, ellenőrizze az ingatlanon belül elhelyezett biztosítékokat.
- Ha használt valamilyen elektromos berendezést, amikor az áramellátása megszűnt, akkor valószínűleg az okozta a lekapcsolódást/hibát.
- Ha lekapcsolódott a biztosíték, akkor egyesével célszerű ellenőrizni a készülékeket. Miután minden elektromos berendezést kihúzott a konnektorból, visszakapcsolhatja a biztosítékot. Ezután egymás után csatlakoztassa a konnektorba a készülékeket és ellenőrizze mindegyik csatlakoztatás után a kismegszakító állapotát.

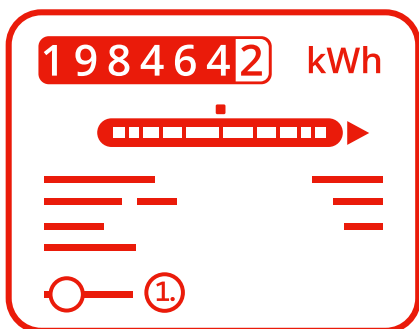


## Új készülék vásárlása vagy üzembe helyezése után jelentkeznek a problémák?

Előfordulhat, hogy teljesítménynövelés szükséges, vagy a készülékkel kapcsolatos műszaki probléma lépett fel.

**A teljesítménymódosítást az E.ON Ügyfélszolgálatán kezdeményezheti, bővebb információkat az alábbi oldalon talál: [bekapcsoljuk.eon.hu](https://www.eon.hu)**

## Hogyan ellenőrizheti a háromfázisú hagyományos forgótárcsás mérőnél a fázishiányt?



1. A legtöbb ilyen mérőnél a fázishiányt egy pirosan világító led jelzi. (Lsd. az ábrán 1-essel jelölt elem)
2. A háromfázisú hálózatnál előfordulhat, hogy az ingatlan csak egy részében nincs áram – ellenőrizze, hogy minden biztosítékot felkapcsolt-e, majd nézze meg a mérőt, hogy világít-e a visszajelző led.
3. Ha a mérő mellett vagy alatt lévő kismegszakítót, illetve a belső hálózat biztosítékait is felkapcsolta, de világít a visszajelző led, akkor a hibaelhárításhoz kérjük, hívja az ingyenesen hívható E.ON Hibabejelentő Vonalat.

## Hogyan ellenőrizheti a háromfázisú elektronikus (digitális) mérőnél a fázishiányt?

1. Az elektronikus mérőknél fázishiányra utal, ha a digitális kijelzőn az L1 L2 L3 feliratokból valamelyik hiányzik, vagy villog.
2. Ellenőrizze, hogy minden biztosítékot felkapcsolt-e, majd nézze meg a mérőn, az L1 L2 L3, vagyis a fázisok meglétét.
3. Ha mind a három, a mérő mellett vagy alatt lévő kismegszakítót, illetve a belső hálózat biztosítékait is felkapcsolta, de az L1 L2 L3 felirat közül valamelyik hiányzik, vagy villog, akkor a hibaelhárításhoz kérjük, hívja az ingyenesen hívható E.ON Hibabejelentő Vonalat.



Az L2 fázis feszültség nélkül van.

## Miért nincs áram, ha minden biztosítékot felkapcsoltam?

Ennek oka lehet, hogy üzemzavar van a hálózaton vagy tervezett beavatkozást végzünk.

- Ha tervezett beavatkozásról szeretne értesítést kapni, akkor lépjen be Online ügyfélszolgálati fiókjába és állítson be értesítőt az Értesítések menüben;
- ha nincs fiókja, regisztráljon az [eon.hu/ugyintezes](https://eon.hu/ugyintezes) oldalon és automatikusan beállítjuk Önnek.

## E.ON Hibabejelentő vonal elérhetőségei

Dél-dunántúli régió: 06 80/ 205 020

Észak-dunántúli régió: 06 80/ 533 533

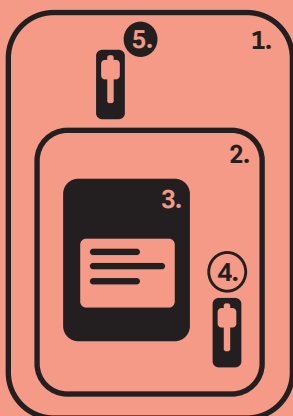
Budapest és Pest vármegye: 06 80/ 38 39 40



### Mikor kell azonnal hívnom az E.ON-t?

Ha életet vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzetet észlel, mint például:

- égett szag van a mérőnél, ég, szikrázik, füstöl a kismegszakító (lásd az ábrán)
- ráznak az elektromos berendezések, a vezetékes víz vagy a csaptelepek
- leszakadt a vezeték
- az áramellátást biztosító berendezés, hálózati eszköz (pl.: transzformátor, elosztószekrény) ég, szikrázik, füstöl.



1. Mérőhely
2. Fogyasztásmérő szekrény
3. Fogyasztásmérő
4. Kismegszakító
5. Fogyasztói Fi-relé (élettvédelmi kapcsoló)

## Mit tegyek, ha nincs áram a lakásban?

Ellenőrizze, hogy minden biztosítékot felkapcsolt-e. Nézze meg online térképünkön, hogy üzemzavar van, vagy tervezett beavatkozást végzünk a hálózaton: **eon.hu/aramszunet** Hívja az E.ON Hibabejelentő Vonalat, ha a mérő mellett vagy alatt lévő leplombált biztosíték a felkapcsoláskor nem ütközik ellenállásba és lassan visszaereszkedik, visszaesik vagy nem lehet visszakapcsolni. Ebben az esetben díjmentesen elvégezzük Önnek a kismegszakító cseréjét.

Hívja saját villanyszerelőjét, ha a mérő feletti, illetve ingatlanon belül elhelyezett biztosítékok hibásodnak meg. Ajánljuk figyelmébe az E.ON irányelveket ismerő, regisztrált szerelőket.

Regisztrált szerelő keresése:

**meevet.hu/villanyszerelok**

## Tervezett áramszünetek

A villamos-energia hálózat karbantartásához, fejlesztéséhez kapcsolódó munkálatok egy része csak kikapcsolt hálózaton végezhető el, ezért időnként szükség van ún. tervezett áramszünetekre.

Ezekről az alkalmakról minden esetben postai úton vagy szórólap formájában előzetes tájékoztatás küldünk, de személyre szóló elektronikus értesítést is kérhetnek ügyfeleink.

A részletekért látogasson el weboldalunkra:

Dunántúli régió – **eon.hu/aramszunet**

Budapest és Pest vármegye –

**eon.hu/pestmegyeihalozat/tervezett-aramszunetek**

\* A tájékoztató anyag nem minősül kötelezettségvállalásnak, ezért a tájékoztatóra alapított igényérvényesítést kizárjuk. Minden esetben az irányadó jogszabályok különösen 2007. évi LXXXVI. törvény – a villamos energiáról, a 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet – a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról, valamint az Üzletszabályzatok rendelkezései irányadóak, amelyek elérhetőek az eon.hu-n.