

E-ügyintézés

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. „Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól” szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban e-ügyintézési törvény) alapján elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szolgáltató. Ennek megfelelően villamosenergia-vásárlási szerződésével kapcsolatos ügyeit intézheti elektronikusan az ügyfélkapun, illetve cégkapun keresztül a <https://magyarorszag.hu> oldalon.

1. E-ügyintézési tájékoztató ügyfeleink részére

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. „Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól” szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban e-ügyintézési törvény) alapján elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szolgáltató. Ennek megfelelően villamosenergia-vásárlási szerződésével kapcsolatos ügyeit intézheti elektronikusan az ügyfélkapun, illetve cégkapun keresztül a <https://magyarorszag.hu> oldalon.

Az elektronikus ügyintézés igénybevételéért nem számítunk fel különdíjat.

Az E-ügyintézésben résztvevő ügyfelek

Magánszemélyek saját választásuk alapján dönthetnek arról, hogy villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos ügyeiket az ügyfélkapun keresztül kívánják-e intézni.

Az e-ügyintézési törvény előírásai szerint az alábbi szervezetek számára kötelező az elektronikus ügyintézés:

- a) az ügyfélként eljáró
 - aa) gazdálkodó szervezet,

- ab) állam,
 - ac) önkormányzat,
 - ad) költségvetési szerv,
 - ae) ügyész,
 - af) jegyző,
 - ag) közttestület,
 - ah) az ac)-ag) alpontok hatálya alá nem tartozó egyéb közigazgatási hatóság, valamint
- b) az ügyfél jogi képviselője.

Az áramszolgáltatáshoz kapcsolódó ügyintézéshez szükséges dokumentumok és tudnivalók

Az elektronikus ügyintézés megkezdése előtt, kérjük, tájékozódjon honlapunkon <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgalatas> a villamosenergiaszolgáltatással kapcsolatos ügyintézéshez szükséges dokumentumokról és tudnivalókról. (Ugyanazon dokumentumok benyújtása szükséges ezen csatornán keresztüli ügyintézés esetén, mint a hagyományos ügyintézési formák esetén.)

E-ügyintézés elérhetősége

Az e-ügyintézés a <https://magyarorszag.hu> oldalon keresztül a Közüzeti szolgáltatók menüpont alatt érhető el.

Első e-ügyintézés előtti tennivalók

- Az e-ügyintézéshez ügyfélkapu regisztráció szükséges. A regisztráció menetét a következő oldal ismerteti: https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_segitseg#hir_reszletek,f020fb1a-3353-4ae8-8ddb-ff7ca64ccbdb
- Alaprendelkezési nyilatkozat megadása. Itt tehet nyilatkozatot, arról, hogy milyen ügyekben kíván vagy nem kíván elektronikusan ügyet intézni, amennyiben már rendelkezik ügyfélkapu hozzáféréssel: <https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/>
- Meghatalmazással kapcsolatos rendelkezések (amennyiben szükséges):
 - Itt van lehetősége meghatalmazást adni más természetes személy részére, amennyiben azt szeretné, hogy más természetes személy jogosult legyen ügyei intézésére.
 - Amennyiben más természetes személy vagy cég nevében kíván eljárni, akkor Önnek a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (NISZ) rendelkezési

nyilvántartás oldalán meghatalmazással kell rendelkeznie, amely a <https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/> felületen keresztül indítható.

Itt adhat meghatalmazást, és tekintheti meg a kapott meghatalmazásait, amennyiben már rendelkezik ügyfélkapu hozzáféréssel: <https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/>

A NISZ Rendelkezési Nyilvántartás oldalán az **Új rendelkezés készítése** menüpontra kattintva adhatja meg:

- Természetes személyként: alaprendelkezését
- Jogi személyek esetén (Cégek): szervezeti alaprendelkezését

Ha Ön jogi személy (Cég) képviselőjében jár el, az első lépés a cég szervezeti azonosítása, és csak ezt követően van lehetőség a cég részére szervezeti alaprendelkezést adni.

Ha Ön természetes személyként jár el, akkor fenti beazonosítást nem kell elvégeznie, az új rendelkezés gombra kattintva alaprendelkezési nyilatkozatát meg tudja adni.

Elektronikus azonosítás

Az e-ügyintézés a <https://magyarország.hu> oldalon keresztül érhető el és az elektronikus azonosítással kezdődik a Központi Azonosítási Ügynökön – KAÜ – keresztül. Az ügyfél az elektronikus azonosítási szolgáltatás igénybevételével azonosíthatja magát, ami történhet az ügyfélkapun keresztül, elektronikus személyi igazolvánnyal vagy telefonos azonosítással. Az azonosítással kapcsolatos tudnivalókról itt olvashat részletesen: <https://magyarország.hu/szuf/hirek/segitseg#hir/reszletek,f020fb1a-3353-4ae8-8ddb-ff7ca64ccbdb>

Elektronikus azonosítás nélkül elektronikus ügyintézésre csak akkor van lehetőség, ha az adott ügyintézés vagy nyilatkozat megtétele nem igényel személyazonosító adat megadását nem elektronikus ügyintézés esetén sem.

A személyre szabható elektronikus ügyintézési felület

Elektronikus ügyintézés megkezdésekor az azonosítás a KAÜ - Központi Azonosítási Ügynök szolgáltatáshoz csatlakozva történik.

Automatikus döntéshozatali eljárás

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. automatikus döntéshozatali eljárást nem alkalmaz. A Személyes Ügyintézői Felületen (SZÜF) feltöltött adatokat, dokumentumokat az arra feljogosított ügyintéző letölti és a hatályos jogszabályoknak, egyetemes szolgáltatói üzletszabályzatunknak és belső utasításainknak megfelelően feldolgozza, elintézi és megválaszolja az ügyfél számára.

Az elektronikus aláírás és bélyegző használatáról

Társaságunk, mint elektronikus ügyintézésre kötelezett szerv az elektronikusan kiállított dokumentumokat fokozott, bélyegző típusú elektronikus aláírással, illetőleg időbélyeggel látja el.

Kapcsolattartási szabályok

E-ügyintézési törvény 16. § (1) Ha jogszabály valamely nyilatkozat megtételét nem köti valamely kapcsolattartási mód alkalmazásához, az ügyfél - az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv által közzétett tájékoztatásban meghatározott elérhetőségeit alkalmazva - szabadon választja meg az elektronikus ügyintézészt biztosító szervvel való elektronikus kapcsolattartás módját.

(2) Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az ügyfélnek címzett nyilatkozatai megtétele során, ha jogszabály a kapcsolattartás módját nem határozza meg,

a) az ügyfél ügyintézési rendelkezésében foglalt kapcsolattartási módot alkalmazza,

b) ügyintézési rendelkezés hiányában az elektronikus kapcsolattartás módját szabadon választja meg.

ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. elérhetőségei:

- Hivatali kapu: saját **Hivatali Kapuval** rendelkező szervezetek az **ELMUEMASZ** címezést használják, amennyiben áramszolgáltatással kapcsolatosan szeretnének ügyet intézni, ügyfélként.
- Telefonos ügyfélszolgálat: <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgaltatas/ugyintezes/ugyintezesi-modok/telefonos-ugyfelszolgalat>

elmű·émász

- Személyes ügyfélszolgálati irodák: <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgalatas/ugyintezes/ugyintezesi-modok/ugyfelszolgalati-irodak>
- Írásbeli kapcsolatfelvétel:
 - <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgalatas/ugyintezes/ugyintezesi-modok/irjon-nekunk>
 - <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgalatas/ugyintezes/ugyintezesi-modok/online-ugyintezes>

Adatkezelési tájékoztató

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. az e-ügyintézés során nem használ fel és nem kezel több személyes adatot, mint más kommunikációs csatornáin indított ügyintézése során. Az adatkezelési tájékoztató itt érhető el:

<https://elmuemasz.hu/elmu/file/downloadfile?id=920d8228-d536-4774-8134-dbf97b2da70a>

Üzemszünet, üzemzavar esetére kialakított eljárásrend

Az üzemszünet ideje alatt ügyfélszolgálatunk a fenti „ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. elérhetőségei” pontban megjelölt címeken érhető el és nyílik lehetősége ügyintézés kezdeményezni. Üzemszünet alatt az ügyfélkapu helyett az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. elérhetőségeinél megadott címekre küldjük el a választ, kért tájékoztatást.

Az elektronikus ügyintézésben bekövetkezett legalább 4 órás üzemzavar az elintézési határidőbe nem számít bele.

Vonatkozó jogszabályok

2015. évi CCXXII. törvény - az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól

451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet - az elektronikus ügyintézés részletszabályairól

Kapcsolódó linkek

Az e-ügyintézés használatára vonatkozó általános tájékoztatók itt találhatóak: https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_segitseget#segitseget

elmű·émász

Az e-ügyintézés során használt kifejezésekről, fogalmakról itt található összefoglaló:
https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_segitseget#hir_reszletek,6efaba5c-a8a8-44a3-8dff-acdad40b34fa

ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. honlapja <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgalatas>

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt elektronikus ügyintézési tájékoztatója itt érhető el:
<https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgalatas/ugyintezes/ugyintezesi-modok/e-ugyintezes>
Az ügyintézési tájékoztató itt tölthető le pdf formátumban.