

Összefoglaló az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. Üzletszabályzatának 2021. 08. 30-tól hatályos módosításáról

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. (továbbiakban ELMŰ-ÉMÁSZ) egyetemes szolgáltatói üzletszabályzata, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal H 2353/2021. számú jóváhagyó határozata szerint 2021. augusztus 30-tól módosult.

A ELMŰ-ÉMÁSZ visszaadta egyetemes szolgáltatói engedélyét, így 2021. szeptember 1-jétől az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (a továbbiakban MVM Next) látja el az egyetemes szolgáltatói feladatokat. Az ELMŰ-ÉMÁSZ a jogszabályi előírásoknak megfelelően módosította, illetve pontosította egyetemes szolgáltatói **üzletszabályzatát**, valamint **kiegészítette a szolgáltatóváltással kapcsolatos szabályokkal**. A módosult fontosabb pontokat az alábbiakban összegezzük.

A törzsszövegben:

3. Fogalommeghatározások fejezetben a fogalommeghatározások pontosítása a hatályos jogszabályok szerint. Új fogalom az üzletszabályzatban: írásbeliség meghatározása, a lakossági fogyasztó, a közintézmény fogalmának pontosítása.

6.2.1.2. Számlázással kapcsolatos ügyek intézése pontban módosításra került a telefonos ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje. (részleteket lásd lent)

13.3. A villamosenergia-szolgáltatás ár-, és díjtételrendszere pontban a vonatkozó jogszabályok felsorolása került kiegészítésre.

13.3.1. Villamosenergia-díj elemei pontban a vonatkozó jogszabálynak megfelelő szövegezés javítása. (A fizetendő díjakat ez nem érinti.)

15.8. Működési engedély visszaadásával kapcsolatos szabályok című fejezet beillesztésre került. Az átadás-átvételre vonatkozó főbb pontokat az alábbiakban foglaljuk össze:

Az Átvétel Időpontjában (2021. szeptember 1. napján 0 óra 0 perckor) az ELMŰ-ÉMÁSZ és az érintett felhasználók közötti villamosenergia-vásárlási **szerződés – a felek elszámolási kötelezettségének fennmaradása mellett – a törvény erejénél fogva megszűnik**. Az Átvétel Időpontjában az átvétellel érintett felhasználók és az MVM Next között a törvény erejénél fogva a korábbi szerződéssel megegyező hatályú villamosenergia-vásárlási szerződés jön létre.

15.8.5. Ügyfélszolgálat működése

Az ELMŰ-ÉMÁSZ szolgáltatásminőségi követelmények betartása mellett köteles az ügyfélszolgálatát fenntartani és a felhasználók ügyeinek és panaszainak kezelésére az alábbiak szerint:

- az állandó és fiókirodákat az átadás időpontját követő 6 hónapig, -> **azaz 2022. február 28-ig minden eddig ismert ELMŰ-ÉMÁSZ ügyfélszolgálati irodán,**
- a szolgáltató ügyeinek teljeskörű lezárásáig, de legkésőbb a 3 éves elévülési idő végéig legalább egy személyes ügyintézésre alkalmas pontot fenntartani, valamint telefonon és elektronikus úton.

ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. ügyfélszolgálatának elérhetőségei 2022. február 28-ig:

Az ELMŰ-ÉMÁSZ a 2021. augusztus 31-ig felmerült ügyek, számlák, tartozások, kérdések, panaszok megválaszolására és intézésére jogosult az Üzletszabályzatban és a jogszabályban előírtak figyelembevételével.

Az **ügyfélszolgálati irodák** helyszíne nem változik, azonban 2021. szeptember 1-jétől az MVM Next-tel egységes nyitvatartási időben fog működni. Előzetes időpontfoglalás továbbra is szükséges. **Új nyitvatartási idő:**

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 8–14 óráig, szerda: 8–20 óráig.

A **telefonos ügyfélszolgálat** elérhetősége: **+36 1 238 3838 és +36 46 535 535 vagy +36-20-978-5611; +36-30-978-5611; +36-70-978-5611, +36-20-978-5612; +36-30-978-5612; +36-70-978-5612**

Új nyitvatartási idő:

Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 8–16 óráig, szerda: 8–20 óráig.

Levelezési cím: ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt., 1300 Budapest, Pf. 151.

E-mail: ugyfelszolgalat@elmuemasz.hu;

Online ügyfélszolgálat: ker.elmuemasz.hu,

Bővebb információ: elmuemasz.hu/szolgaltatovaltas

15.8.6.4. Szolgáltatónál fennálló tartozások rendezése

Az ELMŰ-ÉMÁSZ által kiállított számlák és végszámlák kiegyenlítése a rajta megadott határidőig **szükséges az ELMŰ-ÉMÁSZ részére.** Az elektronikus számlák az online ügyfélszolgálaton továbbra is megtekinthetők és azon keresztül be tudja fizetni.

Ha a felhasználó részletfizetési megállapodást köt 2021. augusztus 31-ig az ELMŰ-ÉMÁSZ-szal, akkor ez a megállapodás a szolgáltatóváltással nem szűnik meg, az ebből eredő kötelezettségeket teljesíteni szükséges az ELMŰ-ÉMÁSZ számára.

A 2021. szeptember 1-jei átadást követően az MVM Next által kiállított számlákat az MVM Next-nek kell megfizetni.

15.8.6.5. Tartozás miatt kikapcsolt fogyasztási helyek visszakapcsolása

Ha az ELMŰ-ÉMÁSZ a tartozás miatt kikapcsolt felhasználási helyként adja át az MVM Next-nek a felhasználási helyet, akkor **a felhasználó csak abban az esetben kérheti a visszakapcsolást, ha az ELMŰ-ÉMÁSZ-nál rendezte tartozását**, és ezt igazolja az MVM Next felé. A visszakapcsolás feltétele a hátralék kiegyenlítése az ELMŰ-ÉMÁSZ felé és a visszakapcsolási díj megfizetése az elosztónak. Az illetékes elosztó adatai a számlája 3. oldalán található.

Függelékben:

F1. sz. függelékben az érintett ügyfélszolgálati irodák nyitvatartási idejének törlése, az aktuális nyitvatartási naprakész információk a honlapon található.

Az ELMŰ-ÉMÁSZ üzletszabályzatának teljes szövegét nyomtatott formában elérheti ügyfélszolgálati irodáinkban, vagy letöltheti az alábbi linke kattintva:

<https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgaltatas/tudnivalok/szabalyzatok/uzletszabalyzat>

A szolgáltatóváltással kapcsolatos tudnivalók itt érhetők el:

<https://elmuemasz.hu/szolgaltatovaltas>

ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.