

- Megújul Hűségprogramunk - keresse online!
- Ismerje meg az előre fizetős mérő előnyeit!
- Energia Estek a megújult Energia Pontban
- Új elektromosautó-töltőállomások
- Automatikus egyenlegkérdés telefonon
- Információ az éves leolvasásról
- Részfogyasztás-kalkulátor
- Változások a visszakapcsolási folyamatban
- Adattisztítás

ELMŰ

MEGÚJUL HŰSÉGPROGRAMUNK - KERESSE ONLINE!

Hűségprogramunk júniustól megújul! Soron következő, hatodik kuponcsomagunk a környezettudatosság jegyében már korszerű, papírmentes formában lesz elérhető valamennyi, Online ügyfélszolgálatunkon regisztrált ügyfelünk számára. A kuponok az online ügyfélszolgálati felületre történő belépést követően lesznek letölthetők és nyomtathatók – ügyfeleink egyedi igénye és érdeklődése függvényében. Érdeemes regisztrálni tehát az Online ügyfélszolgálaton, hiszen a június 1-től június 30-ig tartó beváltási időszakban rengeteg kedvezmény várja azokat, akik az online ügyintézését választják!

Online ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

<http://ker.elmu.hu>



ENERGIA ESTEK A MEGÚJULT ENERGIA PONTBAN



A tavaly megújult, budapesti Energia Pont bemutatótermünkben a személyre szabott energia-tanácsadáson túlmenően rendszeres Energia Esteken is részt vehetnek a legújabb energiahatékonysági megoldások, legkorszerűbb technológiák iránt érdeklődő ügyfeleink. A rendezvényeken Társaságcsoportunk szakértői mellett számos vendégelőadó tart interaktív szakmai prezentációt.

Az Energia Esteken nemcsak az energiahatékonysággal kapcsolatos ismeretek elmélyítésére van lehetőség, de az előadásokat követő, kötetlen beszélgetések során vendégeink az aktuális est témájában felmerülő kérdéseikre is választ kaphatnak.

Az eddigi előadások témakörei között szerepeltek többek között az alternatív fűtési megoldások, a hőszivattyús technológiák, a hőszivattyú-használatot támogató GEO Tarifa, a passzívház, az infrafűtés és a korszerű világítási megoldások.

Ha szeretne meghívást kapni az eseményekre, regisztráljon Online ügyfélszolgálatunkon, járuljon hozzá ahhoz, hogy hírlevelet küldhessünk Önnek, és a soron következő Energia Est meghívóját már Ön is elektronikus postaládájában találhatja.

Érdeemes tudni, hogy Társaságcsoportunk 2014. január 1-jétől kedvező díjszabású GEO Tarifáját kiterjesztette a levegő-levegő hőszivattyú berendezésekre is (a környezet levegőjét fűtéshez szükséges hőenergiává átalakító berendezés), amennyiben az adott berendezés a rögzített műszaki követelményeknek megfelel.

Bővebb információ: www.elmu.hu.

ISMERJE MEG AZ ELŐRE FIZETŐS MÉRŐ ELŐNYEIT!

Az előre fizetős mérők működési mechanizmusa leginkább a feltöltőkártyás mobiltelefonokhoz hasonlítható, hiszen ebben az esetben is előre vásároljuk meg a felhasználni kívánt villamosenergia mennyiségét. A fogyasztás alakulása a mérőn egyszerűen követhető, a digitális mérő a még lefogyasztható kWh mennyiségét mutatja, tehát visszafelé számol – ellentétben a normál mérőkkel. Az előre fizetős mérő a 25 kWh értékhatárt elérve figyelmeztető jelzést is ad.

VAJON MIÉRT ELŐNYÖS EZ AZ ÖN SZÁMÁRA?

Az előre fizetős mérőóra használata energiatudatosságra is ösztönzi a felhasználót, hiszen a felhasználó testközelből érezheti, hogy valójában mennyi áramot fogyaszt a hétköznapokban. Az előre fizetős mérővel kínált megoldásunk továbbá:

- kiszámítható, hiszen az Ön tulajdonában lévő felhasználási helyeken nem keletkezhet villamosenergia-szolgáltatásból adódó hátraléka;
- tervezhető, mert a fizetendő energiadíj megegyezik a normál mérő esetén fizetendő energiadíjjal;
- biztonságos, mivel bérlemény vagy szezonálisan használt felhasználási helyek esetén is egyszerűen nyomon követhető a fogyasztás, a vitás kérdések rendezése egyszerűbbé válhat;
- kényelmes, mivel az ország több száz pontján előre megvásárolhatja a fogyasztásának megfelelően szükséges villamosenergia-mennyiséget.

HOGYAN IGÉNYELHET ÖN ELŐRE FIZETŐS MÉRŐT?

Az előre fizetős mérő igénylése személyesen, bármely ügyfélszolgálati irodánkban lehetséges, amelyhez csupán egy rövid űrlapot kell kitöltenie. Amennyiben jogszabály szerint jogosult az előre fizetős mérőre, akkor a mérőért nem kell külön fizetnie. A mérő szerelési díjának, illetve az első feltöltőkód összegének beérkezését követően az új mérőkészülék az elosztói engedélyes, az ELMŰ Hálózati Kft. szereli fel a felhasználási helyre.

HOGYAN TÖRTÉNIK A TOVÁBBI FELTÖLTÉS?

Előre fizetős mérőjét egyszerűen, gyorsan, pillanatok alatt feltöltheti bármelyik útjába eső partnerüzletünkben, akár Relay, akár Inmedio, akár más szerződött partnerünkről (élelmiszerüzletekről, benzinkutakról) legyen szó. A feltöltés minimum összege 1000 forint. Az első feltöltőkód vásárlása alkalmával partnerünktől egy mágneskártyát kap, így a későbbiekben ügyfeladatait sem kell magával hoznia.



ÚJ ELEKTROMOSAUTÓ-TÖLTŐÁLLOMÁSOK



Az ELMŰ-ÉMÁSZ Társaságcsoport 2010 óta elkötelezett híve az elektromos közlekedés elterjesztésének. Ezt bizonyítja a 2011 nyarán, Társaságcsoportunk közreműködésével létrejött E-Mobility Network is, amely program résztvevőinek segítségével folyamatosan bővülő töltési infrastruktúránk 2014-ben ugrásszerű növekedést ért el.

A közlekedésért, a gazdaságfejlesztésért és a környezetvédelemért felelős államtitkárok társaságában a Budapesti Elektromos Művek Nyrt. 2014. március 25-én adta át az elektromos autósoknak azt a 10 új töltőoszlopot, amelyek az Európai Unió Green eMotion projektjének támogatásával épültek fel a fővárosban. Az ELMŰ-ÉMÁSZ mára számos – az elektromos- és hibrid autók töltésére alkalmas – intelligens közterületi töltőoszlopot működtet Budapesten. Az európai e-autó töltőinfrastruktúrához kifejlesztett, a budapesti töltőberendezéseket is magába foglaló „E-kWh” okostelefon-alkalmazás pedig nemcsak abban segít az autósoknak, hogy a legközelebbi töltőberendezést megtalálják, hanem jelzi azt is, hogy a töltőberendezés éppen szabad-e. Az applikáció segítségével a töltők lefoglalhatók arra az időre, amíg az e-autóval megközelítjük őket.

Az E-Mobility Network által 2010 óta telepített köztéri töltőoszlopok:

- 1132 Budapest, Váci út 72-74. (ELMŰ Székház)
- 1013 Budapest, Fő utca 44-55.
- 1013 Budapest, Lánchíd utca 5.
- 1024 Budapest, Lövház utca 2-6. (Mammut I. bevásárlóközpont - mélygarázs)
- 1024 Budapest, Lövház utca 2-6. (Mammut II. bevásárlóközpont - mélygarázs)
- 1035 Budapest, Flórián tér 8.
- 1036 Budapest, Bécsi út 56.
- 1054 Budapest, Alkotmány utca 1.
- 1054 Budapest, Akadémia utca 1.
- 1061 Budapest, Oktogon 2.
- 1062 Budapest, Váci út 1-3. (WestEnd City Center mélygarázs)
- 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky utca 15.
- 1103 Budapest, Regina köz 2. (KÓKI Terminál)
- 1114 Budapest, Bartók Béla út 1.
- 1115 Budapest, Etele tér 3.
- 1125 Budapest, Istenhegyi út 1-3.
- 1134 Budapest, 56-osok tere
- 1137 Budapest, Jászai Mari tér
- 1138 Budapest, Margitsziget (Grand Hotel Margitsziget)
- 1138 Budapest, Váci út 178. (Duna Plaza)
- 1142 Budapest, Kacsóh Pongrác út (Mexikói út)
- 3525 Miskolc, Dózsa György út 13.
- 9400 Sopron, Lackner Kristóf utca 35. (Sopron Plaza)

További részletek: www.e-autozas.hu

AUTOMATIKUS EGYENLEGKÉRDEZÉS TELEFONON

Örömmel adunk hírt arról, hogy ügyfeleink gyorsabb és kényelmesebb kiszolgálása érdekében telefonos ügyfélszolgálatunkon már az automatikus egyenlegkérdés funkció is elérhető!

Hívás előtt kérjük, hogy készítse elő villamosenergia-számláját, hiszen a szolgáltatás igénybevételéhez szüksége lesz nyolcjegyű felhasználó azonosító számára* és tízjegyű vevő (fizető) azonosítójára**. Amennyiben az Ön vevő (fizető) azonosító száma 10 karakternél rövidebb, kérjük, hogy az azonosítószám előtt nullákat üssön be. Például, ha a számlán található vevő azonosító szám: 12345, akkor az egyenlegkérdés során 0000012345 számsort szükséges megadnia.

Az adatok 2-3 másodperces ellenőrzését követően rendszerünk tájékoztatja Önt aktuális egyenlegéről. Az egyenleg ismeretében kérheti a befizetéshez szükséges csekk és/vagy folyószámla-kimutatás megküldését is, így a jövőben ilyen ügyben már nem szükséges ügyintézőnkre várakoznia.

Az automatikus egyenlegkérdés továbbra is az 1.1.1-es menüpontban érhető el.

* Felhasználó azonosító szám: a számla első oldalán, a jobb oldali információs blokkban található.

** Vevő (fizető) azonosító szám: a számla 3. oldalán, a bal felső sarkban található.

INFORMÁCIÓ AZ ÉVES LEOLVASÁSRÓL



A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény hatályos rendelkezéseinek értelmében a villamosenergia-elosztójának – az Ön esetében az ELMŰ Hálózati Kft-nek – évente le kell olvasnia ügyfelei fogyasztásmérőjét. Sikertelen leolvasás esetén a leolvasó értesítést hagy a helyszínen, mely tartalmazza az elérhetőségeit. Kérjük, ez esetben időpont-egyeztetés céljából szíveskedjen felvenni a kapcsolatot leolvasó munkatársunkkal. Ennek eredménytelensége esetén tértivevényes levélben értesítjük ügyfeleinket, hogy biztosítsák számunkra a fogyasztásmérő leolvasását. Sikertelen szolgáltatói leolvasás esetén – a törvényi rendelkezésnek megfelelően – az elszámoláshoz becsült mérőállást kell megállapítani.

A fentiek érdekében kérjük szíves együttműködését abban, hogy munkatársaink le tudják olvasni fogyasztásmérőjét!

RÉSZFOGYASZTÁS-KALKULÁTOR

Gyakori probléma, hogy ügyfeleink fogyasztói szokásaik megváltozását követően is az előző időszak fogyasztása alapján megállapított részszámla-mennyiség szerint fizetik számláikat. Ez rossz esetben túl nagy értékű elszámoló számlát is eredményezhet, ami sem ügyfelünk, sem Társaságcsoportunk számára nem kedvező.

Online ügyfélszolgálatunkon (<http://ker.elmu.hu>) megtalálható részfogyasztás-kalkulátorunk lehetőséget nyújt arra, hogy Ön saját maga ellenőrizze és módosítsa havi részszámla-mennyiségét. Az alkalmazás segítségével könnyedén kalkulálható az optimális villamosenergia-mennyiség, majd egy annak megfelelő részszámla-mennyiség korekcióval elkerülhető, hogy a majdani elszámoló számla túl magas, vagy túl alacsony legyen.

A részfogyasztás-kalkulátor nem forint alapú számítást végez, hanem a leolvasott mérőállások alapján kiszámolja Önnek a javasolt új havi részszámla mennyiségét, majd ennek elfogadását követően a funkció automatikusan végrehajtja a módosítást számlázási rendszerünkben.

VÁLTOZÁSOK A VISSZAKAPCSOLÁSI FOLYAMATBAN

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a villamosenergia-elosztó és az egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végezhető, valamint ingyenesen biztosítandó szolgáltatásokról szóló 52/2013. (IX. 13.) NFM rendelet (fogyasztói szolgálat kapcsán alkalmazandó díjrendelet) változásából adódóan, valamint a 2014. január 16-tól érvényes Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzatunk alapján 2014. február 1-től megszüntettük a kikapcsoláshoz kötődő helyszíni pénzbeszedési tevékenységet.



Ennek megfelelően 2014. február 1-től, a fogyasztási hely kikapcsolásáról szóló kiértesítés esetén, a tevékenység elvégzésével kapcsolatban helyszínrre érkező vállalkozónak a kikapcsolást el kell végezni. A kikapcsolás elkerülése érdekében a hátralék összegének legkésőbb a kikapcsolásról szóló értesítésben megjelölt fizetési határidőig be kell érkeznie Társaságcsoportunkhoz. Kérjük, vegye figyelembe a postai, illetve banki átfutási időket. Fontos változás, hogy a fogyasztónak a kikapcsolás során nincs lehetősége a helyszínen történő fizetésre, a kikapcsolást követően az ügyfélszolgálati irodán személyesen kell kezdeményeznie a visszakapcsolás megrendelését. A visszakapcsolás feltétele az összes lejárt tartozás, valamint a ki- és visszakapcsolási díj megfizetése.

ADATTISZTÍTÁS

Az ELMŰ Hálózati Kft. ellátási területén megkezdte a felhasználási helyek címeinek javítását. A munka célja, hogy a hibásan írt, vagy időközben átnevezett címetek a valós címekre javítsa.

Ennek során előfordulhat, hogy az Ön felhasználási helyének címe javításra, pontosításra kerül. Fentiekkel kapcsolatban Önnek teendője, adatszolgáltatási kötelezettsége nincs, az adattisztítást kollégáink folyamatosan végzik.



Tájékoztatjuk, hogy a tavalyi évben értékesített villamosenergia forrásösszetétele honlapunkon megtekinthető.