



Üzletszabályzat változás:

Tájékoztatjuk arról, hogy az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. (továbbiakban: Szolgáltató) egyetemes szolgáltatói üzletszabályzata, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 1393/2018. számú határozata alapján 2018. február 27-től módosult.

A módosított üzletszabályzatunk az elmuemasz.hu honlapunkon megtalálható, a főbb változásokat röviden az alábbiakban foglaltuk össze.

Változik az ELMŰ-ÉMÁSZ fogyasztói bejelentések kezelésének folyamata

Amennyiben Ön a telefonos vagy a személyes ügyfélszolgálatunkon keresztül tesz bejelentést – és az nem minősül az üzletszabályzat által definiált reklamációnak vagy panasznak, illetve a bejelentés nem elszámolásra vagy számlázásra vonatkozik –, akkor a Szolgáltató kezdeményezheti az azonnal el nem intézhető ügyek esetében, hogy írásbeli válaszadás helyett hangrögzítéssel ellátott telefonon keresztül válaszolja meg a bejelentést, amennyiben Ön ezt elfogadja. A rögzített hangfelvételt Ön a Szolgáltatótól kikérheti, illetve igény esetén a Szolgáltató a hangfelvétel azonosítóját megküldi az Ön e-mail címére (Üzletszabályzat 6.2.1. és 6.2.2. pontjai).

Elektronikus ügyintézés

A Szolgáltató a 2018. január 1-től indított ügyekben biztosítja a hivatali kapun keresztül történő ügyintézését. A 2015. évi CCXXII. törvény által erre kötelezett szervezetek ezen a felületen küldhetik meg megkereséseiket a Szolgáltatóhoz, illetve a választ is itt kapják meg (Üzletszabályzat 6.2.3. pontja).

Az Egyetemes Szolgáltatás árai, a külön díj ellenében végzett szolgáltatások díjai és a szerződészegés esetén az egyetemes szolgáltató által felszámítható külön díjak 2018. január 1-től megváltoztak, melyekről az elmuemasz.hu weboldalon tájékozódhat.

A korábbi tájékoztatásnak megfelelően átvezetésre került a hibabejelentő telefonszámok változása:

ELMŰ Hálózati Kft. területén: +36 80/38 39 40
ÉMÁSZ Hálózati Kft. területén: +36 80/42 43 44

Ügyintézés mobilon? IGEN!

Egyre népszerűbb ügyfeleink körében az EnergiApp applikációnk. Töltse le alkalmazásunkat a Google Play Áruházból vagy az App Storeból, jelentse be mérőállását, fizesse számláit 1 perc alatt, vagy töltse fel előrefizetős mérőjét úgy, hogy ki sem kell mozdulnia otthonról. Az elérhető szolgáltatások körét folyamatosan bővítjük: feliratkozhat push szolgáltatásainkra, melyekkel mindig időben értesülhet a díjtárlási időszak kezdetéről, valamint a fogyasztási helyén tervezett áramszünetekről, karbantartásokról. Az ügyfél visszajelzések alapján az év során érkezni fog a bankkártya regisztrációs lehetőség és újabb két push szolgáltatás, amelyek a számlák fizetési határidejére engednek majd beállítási lehetőséget.



Új címeken ügyfélszolgálati irodáink

Az ügyfélszolgálati irodáink változatlan nyitva tartással, az alábbi címen elérhetőek:

- 3700 Kazincbarcika, Jószerencsét út 6.
- 3400 Mezőkövesd, Ady Endre út 2.

Számlák teljesítése banki átutalással:

A 2015. december 1-jei egyetemes szolgáltatóváltás következményeként a villamosenergia számlák kedvezményezettje az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. lett.

Kérjük, hogy ellenőrizze állandó utalását!

Az új vállalat által kiállított számlák összegét a számlán feltüntetett bankszámlaszámra (számlaszám: 13700016-07483011) várjuk.

A **közlemény rovatban** a Vevő (fizető azonosítót) vagy a számla sorszámát kérjük feltüntetni, mely a számlarészletező felett látható.

Ügyintézés költözés és fogyasztóváltozás esetén

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, köteles azt 15 napos határidőn belül a Szolgáltató felé bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban felmondani.

Megvásárolt felhasználási hely esetén a szerződéskötéséhez az alábbi iratokat kérjük bemutatni vagy fénymásolatban mellékelni, illetve az alábbi nyomtatványokat kérjük kitölteni, melyeket honlapunkon (elmuemasz.hu) is megtalál:

- A szerződéskötés jogcímének igazolása (30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, bérleti szerződés, hagyatékátadó végzés, örökös nyilatkozat stb.);
- Több tulajdonos, illetve hasznélvező esetén: „Hozzájáruló nyilatkozat szerződéskötéshez”;
- Névatírás esetén: mindkét fél által aláírt Átadás-átvételi jegyzőkönyv, amely tartalmazza az átvételkor rögzített mérőállást;
- Lakossági felhasználó esetén "Nyilatkozat villamosenergia-vásárlási szerződéshez lakossági felhasználó esetén" nyomtatvány, illetve nem lakossági ügyfeleinknek „Nyilatkozat villamosenergia-vásárlási szerződéshez nem lakossági felhasználó esetén” nyomtatvány;
- "Nyilatkozat Egyetemes Szolgáltatásra való jogosultságról" nyomtatvány.

A zökkenőmentes ügyintézés érdekében olvassa el honlapunkon található tájékoztatóinkat.

Önt is várjuk a főtí Élhető Jövő Parkunkban!

Az ELMŰ-ÉMÁSZ és a Nemzetközi Gyermekektől Szolgálat közös projektjük eredményeként a főtí Lovasterápiás Központban létrehozott egy megújuló energiaparkot: a nap,

a szél, a víz energiáját használva biztosítják a park villamosenergia-és hőigényét. A folyamatos fejlesztésnek köszönhetően az energiatermelő és -tároló berendezések egy intelligens hálózaton keresztül kapcsolódnak össze egymással, megteremtve ezzel egy „önellátó” rendszer alapját.

Amennyiben szívesen megtekintené a Parkban megújuló energiatermeléssel és innovatív technológiákkal kapcsolatos fejlesztéseinket, várjuk jelentkezését az alábbi e-mail címen: ejp_bejaras@elmu.hu

Tájékoztatjuk, hogy jelen hírlevéllel az Engedélyesek a villamosenergiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényben, illetve a kapcsolódó jogszabályokban, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozataiban írt kötelezettségeinek tesznek eleget.

A szociálisan védendő fogyasztók körére vonatkozó tudnivalók és szabályok

A Villamos Energia Törvény a legnehezebb helyzetben lévő fogyasztókat védelem alá helyezi a lakhatás megőrzése érdekében. Ez azt jelenti, hogy a védendő fogyasztók jogosultak bizonyos kedvezményekre, szolgáltatásokra, amelyek azonban a villamosenergia árát nem érintik. A védendő fogyasztók a kedvezményeket és szolgáltatásokat csak egy felhasználási helyen vehetik igénybe. A védendő fogyasztók körén belül két kategóriát – a szociálisan rászoruló és a fogyatékkal élő fogyasztók csoportját – különítenek el a jogszabályok.

Szociálisan rászoruló fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek a háztartásában élő személy:

- időskorúak járadékában részesül,
- aktív korúak ellátására jogosult,
- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül,
- ápolási díjban részesül,
- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül), vagy
- nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket,
- a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

A védendő fogyasztónak a kedvezmények igénybevételéhez nyilvántartásba kell vetetnie magát a területileg illetékes elosztói engedélyesnél, az ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Kft. irodáiban. Ehhez be kell mutatnia a rászorultságát igazoló eredeti iratokat, és ki kell töltenie a 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet 23/a. számú mellékletét képező adatlapot. Az adatlapot megtalálja ügyfélszolgálati irodáinkban vagy letöltheti honlapunkról: <https://elmuemasz.hu/#!/egyetemes-szolgaltatas/hasznos-tudnivalok/vedendo-fogyasztok>.

A tartozás kiegyenlítéséhez a szociálisan rászoruló fogyasztó a második fizetési felszólítás kézhezvételét követő 5 napon belül az alábbi kedvezményeket igényelheti:

- **Részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék**, amennyiben vállalja, hogy a részletfizetés vagy fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott villamosenergia ellenértékét, a tartozás részösszegeit, illetve a tartozás halasztott összegét határidőben kiegyenlíti. **Részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék 12 naptári hónapon belül egy alkalommal igényelhető. A fizetési haladék időtartama legfeljebb a számla esedékességétől számított 30 nap.**

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint az igénylést megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásból számított:

- egy havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén két hónap,
- 3 havi átlagfogyasztás ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén öt hónap,
- 3 havi átlagfogyasztást meghaladó tartozás esetén hat hónap.

Amennyiben a szociálisan rászoruló fogyasztó a részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a villamosenergia-kereskedő jogosult a részletfizetésre, illetve a fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására, valamint jogosult a további vételezést előrefizetős mérő felszereléséhez kötni.

Előrefizetős mérő felszerelése

Ügyfeleinknek lehetőségük van előrefizetős mérő felszerelését igényelni, amit bármelyik ügyfélszolgálati irodában kezdeményezhetnek. Az előrefizetős mérő felszerelésével egyidejűleg a mérő felszereléséig felhalmozódott és fennálló tartozások kiegyenlítéséről a villamosenergia-kereskedő és a szociálisan rászoruló fogyasztó köteles megállapodni.

A részletfizetés időtartama nem lehet kevesebb, mint a megállapodást megelőző 12 hónapban számlázott fogyasztásból számított:

- az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 4 hónap,
- az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 1 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó, de 3 havi fogyasztásának ellenértékét meg nem haladó tartozás esetén 10 hónap, vagy
- az előző év azonos időszakra vonatkoztatott 3 havi fogyasztásának ellenértékét meghaladó tartozás esetén 12 hónap.

Amennyiben ügyfelünk a teljesítéssel késedelembe esik, az előrefizetős mérő feltöltésekor az alábbi összegeket a tartozás kiegyenlítésére kell felhasználni:

- 75 000 forintnál kisebb összegű tartozás esetén a befizetett összeg 25 százalékát, vagy
- 75 000 forint vagy annál nagyobb összegű tartozás esetén a befizetett összeg 50 százalékát.

Áramszolgáltatás megszüntetése és annak következményei

Abban az esetben, ha ügyfelünk tartozását a megadott határidőn belül nem rendezi, vagy a részletfizetési, illetve halasztott fizetési megállapodásban foglaltakat nem tartja be, és nem egyezik bele a villamosenergia-kereskedő kezdeményezésére az elosztói engedélyes által felajánlott előrefizetős mérő felszerelésébe, vagy annak felszerelését, üzembe helyezését akadályozza, vagy megghiúsítja, akkor a villamosenergia-kereskedő megrendeli az elosztói engedélyestől a fogyasztási hely áramszolgáltatásból történő kizárását. A fogyasztási hely kikapcsolását követően a visszakapcsolás feltétele az összes lejárt esedékességű követelés, kamat, felszólítási költség, valamint a ki- és visszakapcsolási díj megfizetése, illetve a visszakapcsolás előrefizetős mérő felszereléséhez is köthető. Abban az esetben, ha a nyilvántartott teljes követelést ügyfelünk a kikapcsolástól számított 30 napon belül nem egyenlíti ki, a villamosenergia-kereskedő a kereskedelmi szerződést felmondja.

Peren kívüli és peres úton történő követelésbehajtás

Tájékoztatjuk, hogy a fizetési hátralékok behajtása peren kívüli eljárás, valamint jogi úton történő peres behajtás keretében is kezdeményezhető. Ezeket a tevékenységeket a villamosenergia-kereskedő megbízási szerződéssel rendelkező külső követeléskezelő vállalkozás bevonásával is véggezheti, illetve jogosult a követelést harmadik személyre átruházni. Peres eljárásban szerződött partnereink: Consequence Europe Magyarország Kft., Du-Navigátor Credit Kft.

Szerződésszegés a felhasználó részéről

A Felhasználó szerződésszegésének minősül az Egyetemes Szolgáltatói Üzletszabályzat 11.3. pontja szerint, ha az Egyetemes Szolgáltatóval szemben fennálló fizetési kötelezettségének nem, vagy nem határidőben tesz eleget. Amennyiben a Felhasználó a számla összegét a számlán feltüntetett esedékességi időre nem egyenlíti ki, társaságunk a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékben késedelmi kamatot számít fel, melyet a következő számlában érvényesít. A kamatfizetés kezdő napja a számla esedékességet követő nap. Az Egyetemes Szolgáltató a Felhasználótól annak szerződésszegése esetén külön díjat kérhet a kiküldött fizetési felszólításokért is, amelyet a következő számlában érvényesít. Jogi úton történő behajtás esetén az eljárás során felmerült költségek is a Felhasználót terhelik.

Bemutatjuk Garantált Szolgáltatásainkat!

Társaságaink, az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.– egyetemes szolgáltatóként – és az ELMŰ Hálózati Kft., illetve ÉMÁSZ Hálózati Kft. – elosztói engedélyesként – az

Önnel kötött szerződésben és természetesen a működésüket meghatározó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően állnak szolgáltatásaikkal az Ön rendelkezésére. Ügyfeleink számára az ún. „Garantált szolgáltatások” listája szavatolja azt, hogy mindig megfelelő minőségben és határidővel nyerjenek megoldást az áramszolgáltatással kapcsolatos ügyeik, esetleges problémáik.

Amennyiben garantált szolgáltatásaink nem teljesülnek, úgy esetenként lakossági ügyfeleinket automatikusan 5 000 Ft, egyéb ügyfeleinket 10 000 Ft kötbér illeti meg.

Garantált szolgáltatásaink – Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott – részletes listáját Üzletszabályzatunkban olvashatja, amely honlapunkon és ügyfélszolgálati irodáinkon egyaránt elérhető.

Az alábbiakban hírlevelünk hasábjain is összefoglaljuk Önnek a garantált szolgáltatásainkkal kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat.

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt., mint egyetemes szolgáltató által biztosított garantált szolgáltatások

E.SZ.I. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. a felhasználótól érkezett villamosenergia-igénybejelentést legkésőbb a beérkezést követő második munkanapon továbbítja a területileg illetékes elosztói engedélyeshez.

E.SZ.II. Információadás dokumentált megkeresésre

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől vagy amennyiben az elosztói engedéllyessel történt legfeljebb 15 napos egyeztetéstől számított 15 napon belül az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. választ ad.

E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül – a felhasználó által kért formában – a túlfizetést visszatéríti.

E.SZ.IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.

E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. kötbért fizet.

Az ELMŰ Hálózati Kft. és az ÉMÁSZ Hálózati Kft., mint elosztói engedélyes által biztosított garantált szolgáltatások

G.SZ.I. A villamosenergia-ellátás visszaállításának megkezdése egy felhasználási helyen történő kimaradás esetén

Ha ügyfelünkől bejelentés érkezik, hogy felhasználási helyén nincs, de környezetében van villamosenergia-ellátás, akkor az elosztói engedélyes – az Ön esetében az ELMŰ Hálózati Kft. vagy az ÉMÁSZ Hálózati Kft. – a hiba elhárítása érdekében az értesítés fogadásának időpontjától számítva a település lakosságszámától függően

- 50 000-nél több lakosú település belterületén munkanapokon 4 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 6 órán belül;
- 5 000 és 50 000 közötti lakosú települések belterületén munkanapokon 6 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 8 órán belül;
- 5 000 lakosnál kevesebb lakosú települések belterületén munkanapokon 8 órán belül, hétvégén vagy ünnepnapokon 12 órán belül;
- külterületen 12 órán belül a helyszínen megkezdni a hiba kijavítását.

Ha a hibabejelentés 20 óra után történik, akkor a garantált javítás megkezdése 7 és 10 óra, külterületen 7 és 11 óra között történik.

G.SZ.II. A villamosenergia-ellátás visszaállításának megkezdése több felhasználási helyet érintő kimaradás esetén

Nem szélsőséges időjárási körülmények esetén:

II./1 Az elosztói engedélyes berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és közép feszültségű hálózati üzemszavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának egyszeres hiba esetén az értesítés beérkezését követő 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül meg kell történnie.

II./2 Egyszeres és többszörös hiba esetén egyaránt érvényes, hogy kétszeres kötbér fizetendő, ha a villamosenergia-ellátás visszaállítása 24 órát meghaladóan, illetve háromszoros kötbér fizetendő, ha a villamosenergia-ellátás 36 órát meghaladóan sem kerül visszaállításra. Ha 24, illetve 36 órát meghaladóan továbbra sincs villamosenergia-ellátás, úgy a felhasználó a helyreállításig eltelt minden további 12 óra után ismételt jogosult a kötbérre.

Szélsőséges időjárási helyzet esetén egyedi előírások érvényesek.

G.SZ.III. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás

Az ELMŰ Hálózati Kft.-hez vagy az ÉMÁSZ Hálózati Kft.-hez az ügyféltől vagy a

kereskedelmi engedélyestől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben:

a.) Kisfeszültségű csatlakozásra vonatkozó, helyszíni felülvizsgálatot nem igénylő esetben 8 napon belül, helyszíni felülvizsgálatot igénylő esetben 30 napon belül adunk érdemben választ.

b.) Minden más esetben 30 napon belül számíthat érdemi válaszcímre, vagy ha ennyi idő alatt ez – az ügy jellegéből adódóan – nem lehetséges, 15 napon belül értesítést küldünk ügyfelünk számára az érdemi válaszcímre várható időpontjáról.

G.SZ.IV. Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése

Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítménybővítés esetén az ELMŰ Hálózati Kft. vagy az ÉMÁSZ Hálózati Kft. a bekapcsolás megrendelését, a szerződések megkötését, valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételeinek hiánytalan teljesülését követően – eltérő megállapodás hiányában – 8 munkanapon belül bekapcsolja a felhasználási helyet az áramszolgáltatásba.

G.SZ.V. Az egyeztetett időpontok megtartása

Az ügyfelünk kérésére egyeztetett időtartamon belül és helyen az elosztói engedélyes képviselője meg kell, hogy jelenjen. Az egyeztetett időtartam 4 óránál nem lehet hosszabb. Amennyiben szükséges, ügyfelünk, illetve cégünk képviselője – az ügyfél kérésének megfelelő formában – előzetesen rögzítik az egyeztetett időtartamot és elérhetőségeiket.

G.SZ.VI. Információadás dokumentált megkeresésre

A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén az ELMŰ Hálózati Kft. vagy az ÉMÁSZ Hálózati Kft. válaszára a megkeresés beérkezésétől számított 15 napon belül számíthat. Amennyiben az elosztói engedélyes (ELMŰ Hálózati Kft. vagy ÉMÁSZ Hálózati Kft.) és az egyetemes szolgáltatói engedélyes (ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.) egyaránt érintett a megkeresésben, akkor a két társaság 15 napon belül érdemben egyeztet. A válaszcímre várható idő az egyeztetés lefolyásától számítandó, de válaszcímre a benyújtástól számított maximum 30 napon belül kézhez veheti. Amennyiben a megkeresés megválaszolásához mérőhelyi munka szükséges, és erről a bejelentőt a válaszcímre illetékes szervezeti egység dokumentáltan tájékoztatja, akkor a mérőhelyi munka szükségességéről szóló tájékoztatás dátuma, és a mérőhelyi munka elvégzésének dátuma közötti idő nem számít bele a megválaszolásra rendelkezésre álló 15 naptári napba.

G.SZ.VII. Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

A tervszerű beavatkozással együtt járó üzemszünetről az ELMŰ Hálózati Kft. vagy az ÉMÁSZ Hálózati Kft. az üzletszabályzatában előírt módon ad értesítést ügyfelei számára. A felhasználói (rendszerhasználói) csoportokat a következő határidők betartásával kell értesítenünk:

- a) 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 naptári nappal a munkavégzés megkezdése előtt;
- b) 200 kVA és az azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 naptári nappal a munkavégzés megkezdése előtt. Az engedélyes és az érintett felhasználók ettől eltérő időpontban is megállapodhatnak, ha ez nem érint hátrányosan más felhasználót.

G.SZ.VIII. Feszültségpanasz kivizsgálása

Feszültségpanasz esetén 10 munkanapon belül – vagy a feszültségjavításra vonatkozó javaslattal, vagy időpont egyeztetése céljából – kapcsolatba lépünk ügyfelünkkel a helyszíni mérés előkészítése érdekében. A mérést további 5 munkanapon belül megkezdjük, és annak eredményéről a mérés befejezését követő 15 napon belül tájékoztatjuk ügyfelünket.

G.SZ.IX. Feszültség a kiefeszültségű felhasználási hely csatlakozási pontján

A felhasználási hely csatlakozási pontján az engedélyes a névleges feszültség $\pm 7,5\%$ (leágazási ponton $+8/-7\%$) tartományon belül szolgáltatja a villamosenergiát normál üzemi állapotú egyhetes mérés alatt (bármely nap) a napi bármely 10 percre átlagolt értékek 95%-ában. Az egyhetes mérés valamennyi 10 perces átlagértékének a névleges érték $+10/-10\%$ tartományába kell esnie. A legnagyobb feszültség-növekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, feszültség-csökkenés mértéke a névleges feszültség 80%-át nem haladhatja meg 1 perces átlagban.

G.SZ.X. Visszatérítés téves számlázás esetén

A rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 naptári napon belül – ügyfelünk fizetési módjának megfelelően – a túlfizetést visszatérítjük.

G.SZ. XI. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása

Ügyfelünk kérésére az ELMŰ Hálózati Kft. vagy az ÉMÁSZ Hálózati Kft. intézkedik, hogy 15 naptári napon belül a fogyasztásmérőt egyszerű eszközökkel, szemrevételezéssel, fordulatszám számlálással, stb. a helyszínen megvizsgálják, ellenőrzik. A hibás, pontatlan, álló fogyasztásmérőt a helyszíni ellenőrzéstől számított 8 napon belül lecseréljük.

G.SZ.XII. A felhasználó visszakapcsolása

A saját hatáskörben, vagy a kereskedelmi engedélyes kezdeményezésére – hatályos szerződés megléte esetén – a felhalmozott tartozás hiánytalan rendezése után, 24 órán belül visszakapcsoljuk a felhasználót az áramszolgáltatásba.

G.SZ.XIII. Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás esetén az ELMŰ Hálózati Kft. vagy az ÉMÁSZ Hálózati Kft. kötbért fizet ügyfelének.

Kisokos a villamosenergia-számla értelmezéséhez

elmű-émász

Part of innogy

Villamos energia elszámoló számla
1.sz. eredeti példány
Óldalszám: 1/4
Számla sorszáma: 800123456789

1 Szolgáltató neve: ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.
Címe: 1132 Budapest Váci út 72-74.
Adószáma: 25366936-2-41
Bankkaszíkszáma: 13700016-07483011



800123456789

3 Ügyfélszolgálat elérhetőségei: ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Kft.
Internet: www.elmuemasz.hu
Hibabejelentés: 06 8038-39-40
Mérőállás bejelentés vezetékes számról: 06 80202-938
Mérőállás bejelentés mobilszámról: 06 203070 938-38-38
Ügyfélszolgálat: 06 1238-3838 Mobil: 06 203070 978-5612
Levelezési cím: 1300 Budapest 3., Pf.: 151.

2 Áram Ákos
Mintaváros
Energiaparsely utca 2.
2017

5 Elszámolási időszak: 2016.05.01-2017.04.30.
Fizetendő összeg: 6.652 Ft
Fizetési határidő: 2017.05.12.

4 Felhasználó azonosító száma: 87654321
Felhasználó neve: Áram Ákos
Felhasználói cím: 2017 Mintaváros, Energiaparsely u. 2.
Felhasználási hely címe: 2017 Mintaváros, Energiaparsely u. 2.

6 A rezsidíj csökkentése nélkül Önt ebben az elszámolási időszakban a következő fizetési kötelezettség terhelte volna: 43.331 Ft
A rezsidíj csökkentésének eredményeképpen az Ön megtakarítása - ebben az elszámolási időszakban: 10.693 Ft
- 2013. január 1-je óta összesen: 102.075 Ft
(Ezen összegnek az Ön számlájából előzetesen levonásra kerültek.)

7 Tisztelt Ügyfelünk!
Az alábbiakban összegyűjtöttük Önnek a legfontosabb információkat és tudnivalókat.
Amennyiben **egyedi átutalással** fizetné számláját, átutaláskor adja meg a számlán szereplő 10 számjegyű Vevő (Fizető) azonosítóját és az utalást a fizetési határidő lejárta előtt minimum két munkanappal indítsa el.
Csoportos beszedés megfizetésétől bankjárnál is tud kezdeményezni. A megfizetés során az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.-hez tartozó **A253669367244-es** jelli számláján azonosítóját, illetve az Ön 10 számjegyű Vevő (Fizető) azonosítóját szükséges megadni.
Később történő számlakiegyeztetés esetében a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű **késedelmi kamat** kerül felszámolásra, amelynek összegét a következő számlában tüntetjük fel.

EGYÉB INFORMÁCIÓK
Intézzék együtt az internetes Online ügyfélszolgálati felületünkön (<https://elmuemasz.hu>) otthonából, kényelmesen elérhető számlaigények, kezeltetési elektronikus úton érkező azonosítóját és azok bankkártyás befizetését, bejelentését aktuális mérőállás, lekérhető folyószámla egyenlegét, vagy eljárhat bármely más, szerződésrel kapcsolatos ügyében.
Tisztelt Ügyfelünk! Ha az ELMŰ Hálózati Kft. szolgáltató nevében keresik, kérje el az illető hivatalos stílusú bizonyítványát. Az igazolványon szereplő telefonazonosítóját az illető státuszát, ezzel tudjuk igazolni, hogy Ön ne érje ki.

8 Vevő (Fizető) azonosító: 1234567890
Vevő (Fizető) neve: Áram Ákos
Vevő (Fizető) cím: 2017 Mintaváros, Energiaparsely u. 2.
Vevő (Fizető) adószáma: Teljesítés kelte: 2017.05.12.
Számlaképzés: 2017.04.30.
Szerződéses folyószámla: 1234567890 A szolgáltatás megnevezése:
Számla sorszáma: 800123456789 Villamos energia egyetemes szolgáltatás és villamosenergia-elosztás
Fizetési mód: Csoportos beszedési megfizetés

SZÁMLARÉSZLETEZŐ

| Mérő garáti száma | Elszámolt időszak | Induló mérőállás | Záró mérőállás | LM | Fogyasztás (kWh) | Szorzó | Mennyiség (kWh) |
|-------------------|-----------------------|------------------|----------------|-------|------------------|--------|-----------------|
| 1900000001 | 2016.05.16-2016.12.31 | 57 386 | 57 956 | Leol. | 570 | 1 | 570 |
| 1900000001 | 2017.01.01-2017.04.30 | 57 956 | 58 236 | Leol. | 280 | 1 | 280 |

| Tétel megnevezése | Fogyasztási időszak | Mennyiség | Mértékegység | Nettó egységár és mértékűsége | Nettó érték (Ft) | ÁFA (%) | Bruttó érték (Ft) |
|--|-----------------------|-----------|--------------|-------------------------------|------------------|---------|-------------------|
| ESZ Lakossági "A1" kedv. árszabás díja | 2016.05.01-2016.12.31 | 570 | kWh | 15,0600 Ft/kWh | 8.584 | 27 | 10.902 |
| ESZ Lakossági "A1" normál árszabás díja | 2017.01.01-2017.04.30 | 280 | kWh | 14,5600 Ft/kWh | 4.077 | 27 | 5.178 |
| Energiadíj összesen | | | | | 12.661 | | 16.080 |
| <i>Részletszámlában elszámolt energiadíj</i> | | | | | <i>-10,693</i> | | <i>-13,564</i> |
| Fizetendő energiadíj | | | | | 1.968 | | 2.516 |
| Energiaparasz rendszerhasználati díj "A1" | 2016.05.01-2016.12.31 | 570 | kWh | 13,4750 Ft/kWh | 7.611 | 27 | 9.755 |
| Energiaparasz rendszerhasználati díj "A1" | 2017.01.01-2017.04.30 | 280 | kWh | 13,9670 Ft/kWh | 9.911 | 27 | 4.987 |
| Elosztói alapdíj "A1" | 2016.05.01-2016.12.31 | 1 | db | 120,5000 Ft/db-hó | 964 | 27 | 1.224 |
| Elosztói alapdíj "A1" | 2017.01.01-2017.04.30 | 1 | db | 120,5000 Ft/db-hó | 482 | 27 | 612 |
| Rendszerhasználati díjak összesen | | | | | 13.038 | | 16.558 |
| <i>Részletszámlában elszámolt rendszerhasználati díjak</i> | | | | | <i>-9.780</i> | | <i>-12.419</i> |
| Fizetendő rendszerhasználati díjak | | | | | 3.258 | | 4.139 |
| Nettó számlaérték összesen | | | | | 5.238 | | |
| Kerekítés | | | | | | | -3 |
| Bruttó számlaérték összesen** | | | | | | | 6.652 |
| Fizetendő összeg összesen | | | | | | | 6.652 |

| ÁFA összetétel (Ft): | ÁFA (%) | Nettó érték (Ft) | ÁFA | Bruttó érték (Ft) |
|------------------------------------|---------|------------------|--------------|-------------------|
| Tétel megnevezése | | | | |
| Energiadíj összesen: | 27 | 1.980 | 535 | 2.515 |
| Rendszerhasználati díjak összesen: | 27 | 3.258 | 880 | 4.138 |
| Kerekítési eltérés: | | | -1 | -1 |
| Számla összesen: | | 5.238 | 1.414 | 6.652 |

A nyilvántartási szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor: **47.860 Ft.**

12 Tájékoztató adatok:
*Az elosztói alapdíj fogyasztástól függetlenül fizetendő
**A részletszámla a fogyasztókat a 2012. december 1-én hatályos árszabás szerinti bruttó számlaérték alapján (térítendő) illeti meg, a tétel a már csökkentett összeg tartalmazza. Az adott elszámolási időszakban életről megkötött az elosztói alapdíj fizetési kötelezettségét megváltoztató rész- és egészelműsítés számát összegszerűen figyelemmel kellő meghatározni.
Következő költségvetési év időpontja: 2018.04.01. - 2018.04.30. között
A fogyasztásmérő hibás működéséről lejárati ideje, illetve a mérőeset tervezett időpontja: 2020. 2020.01.01-2020.12.31.
A számla követelt szolgáltatást tartalmazza.
Leolvasási módja (LM): Leol - leolvasási elosztói engedélyes által; Bcs - becsült; Dkt - fogyasztói által díktál; Ell - elosztói ellenőrzés

| Sorszám: | Számla végösszeg (Ft) |
|--------------|-----------------------|
| 800123456780 | 8.692 |
| 800087654321 | 8.649 |
| 800123876543 | 8.645 |

A mintaszámlán szereplő adatok összegeket bemutató jellegűek, az egységár, az általános forgalmi adó (ÁFA) mértéke és a számszaki adatok eltérhetnek az aktuális számla adataitól.

Kedves Ügyfeleink,

az alábbi sorokban mutatjuk be önöknek azokat a tételeket, melyek rész- vagy elszámoló számláinkon megjelennek.

Villamosenergia elszámoló számla:

Az ügyfél által díktált mérőállások alapján készült számlák, továbbá az előző elszámolási időszak fogyasztása alapján megállapított (becsült) részszámlák és a valós fogyasztás különbözetét elszámoló számla elnevezése.

Az időszaki teljes fogyasztás nettó értékéből levonjuk a részszámlákon korábban kiszámlázott díjak nettó értékeit.

Villamosenergia részszámla:

Az előző elszámolási időszak fogyasztása alapján megállapított, vagy az ügyfél által kért részfogyasztás mennyisége alapján készített részszámla.

- Szolgáltató adatai – mely tartalmazza a számla kiegyenlítésre vonatkozó bankszámlaszámot is:** egyedi utalás esetén erre a bankszámla számra utalhat. Átutalás esetén továbbra is a Vevő (Fizető) azonosítóra és/vagy számlaszámra kell hivatkozni.
- Postázási cím:** az ügyfél által megadott számla kézbesítéshez használt cím.
- Ügyfélkapcsolati információk:** itt található az internetes és levelezési címünk, telefonszámaink és azon elérhetőségeink, ahol a mérőállás bejelenthető.
- A felhasználási hellyel és a felhasználó adataival kapcsolatos információk:** Felhasználó azonosító számra kell hivatkozni mérőállás-bejelentéssel és számlázással kapcsolatos ügyintézés esetén.
Felhasználási hely címe: a villamosenergia-vételezés helye.
- Számlakiegyeztetéssel, befizetéssel kapcsolatos információk:**
Elszámolási időszak (részszámla): a számlában elszámolt időszak.
Elszámolási időszak (elszámoló számla): a szerződésben megállapított számlázási gyakoriságnak megfelelő periódus.
Fizetendő összeg: fizetendő (bruttó) végösszeg.
Fizetési határidő: a befizetés beérkezésének határideje.
- Rezsicsökkentésből származó megtakarítás kimutatása:**
1.) milyen fizetési kötelezettség terhelt volna rezsidíj csökkentése nélkül a fogyasztót,
2.) az aktuális elszámolási időszakban milyen megtakarítást ért el,
3.) 2013. január 1-je óta mekkora megtakarítást ért el összesen.
- Közérdekű információk**
- Vevő (Fizető) azonosító, szerződéses folyószámla, számlára vonatkozó adatok:** a vevő folyószámlájának azonosítója, ez alapján történik a kiküldött számlák és befizetések nyilvántartása. Számlázással kapcsolatos bejelentés vagy befizetés esetén erre az azonosítóra kell hivatkozni. A teljesítés kelte a fizetési határidővel, a számla kelte pedig a számlakészítés dátumával egyezik meg. A számlán megjelenő szolgáltatás megnevezése a törvény alapján alkalmazott megnevezés.

Méréssel és elszámolással kapcsolatos adatok:

Mérési pont azonosító (POD): a csatlakozási pont azonosítója, mely a hálózat és az energiakereskedők közötti ügyfél releváns információk, mérési és elszámolási adatok kommunikálására szolgál.
Elosztói engedélyes: a vételezési helyen található hálózat üzemeltetője.

Információk az elszámolásról: a lakossági fogyasztókat a jelenleg hatályos 4/2011. (I.31.) NFM rendelet és az egyetemes szolgáltatói üzletszabályzat alapján a lakossági „A1” árszabás szerint 1320 kWh éves elfogyasztott mennyiségig kedvezményes árszabás illeti meg.

A vezérelt, külön mért fogyasztást „B Alap” árszabás szerint számoljuk el.
Rendszerhasználati díjak: jogszabályban meghatározott díjak, melyek a hálózatüzemeltetés költségeire nyújtanak fedezetet.

Számlán megjelenő kerekítés: a törvényi előírás nettó egységárat állapít meg. A nettó érték oszlopban szereplő összeg már kerekített összeg. Az egységés közszolgáltatói számlaképről szóló törvény előírása szerint soronként kell a számlán a bruttó értéket feltüntetnünk. A számlarészletezőben szereplő bruttó érték ezért információ jellegű. Ha több tétel szerepel a fogyasztási időszakban, akár soronként 1 Ft-tal is eltérhet az eredmény az „Áfa összesítő” blokkban szereplő tételtől.

Számlaösszesítő és egyéb tájékoztató adatok: a számlán elszámolt tételek összesítése és az aktuális rendelkeznek megfelelő ÁFA, valamint a számla bruttó értéke szerepel. A folyószámla egyenleg tartalmazza az aktuális számla értékét is.

Egyéb tájékoztató adatok: rövidítések magyarázatát és a fogyasztásra vonatkozó egyéb adatokat tartalmazza.

Elszámoló számlában elszámolt részszámlák: tartalmazza az elszámolt időszakban, már előzetesen, becsült érték alapján kiszámlázott részszámlák adatait, továbbá az energiafelhasználás változásával kapcsolatos információkat.