

- Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás: tudja biztonságban otthonát!
- Tájékoztatás a 2015. január 1-től érvényes árváltozásról
- Villamos vezetékek veszélyei
- Időpont-foglalási lehetőség

- Tudnivalók csoportos beszedési megbízás megkötéséről
- A visszakapcsolás feltételei
- Gallyazással kapcsolatos tudnivalók
- Online ügyfélszolgálat
- Hibacím bejelentése
- Fogyasztói díjköteles szolgáltatások
- Első a biztonság!

## ELMŰ

### OTTHON GYORSSZERVIZ SZOLGÁLTATÁS: TUDJA BIZTONSÁGBAN OTTHONÁT!

Sürgős villanszerelés, dugulás-elhárítás, gázvezeték-szerelés? Csöpög a csap? Beletört a kulcs a zárba? Áramkimaradás miatt leolvadt a fagyasztó? Van megoldás az ilyen jellegű problémákra!



Társaságcsoporthunk Otthon Gyorsszerviz szolgáltatása olyan megoldást kínál a háztartási vészhelyzetek elhárítására, amely megkönnyíti a mindennapokat.

#### MIÉRT KÜLÖNLEGES AZ OTTHON GYORSSZERVIZ?

Az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás a hét minden napján, a nap 24 órájában elérhető azonnali segítségnyújtás, amely országosan bármely lakossági felhasználó (természetes személy) számára kínál garantált négy órán belüli kiszállással vészelhárítási szolgáltatást a háztartásban bekövetkező dugulás-elhárítással, víz-, villany- és gázvezetékekkel, üveggel, zárral kapcsolatos meghibásodások esetén.

A komplex szolgáltatás keretein belül biztosítási eseményenként bruttó 30.000 forintos limitig nem kell számolnia a szerelési és anyagköltséggel, illetve az egyszeri kiszállási költséggel sem. Az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás Magyarországon egyedülálló módon túlfeszültség-biztosítást és fagyasztó-leolvadási fedezetet is nyújt a váratlan áramkimaradások esetére. Fagyasztó-leolvadás esetén biztosítási időszakonként egyszeri alkalommal legfeljebb bruttó 50 000 forint összegig fedezi a leolvadás következtében az élelmiszerek megromlása miatt keletkezett károkat.

#### ALACSONY HAVIDÍJ, KOMOLY SEGÍTSÉG

A szolgáltatás igénylésével Ön már havonta pár száz forintért biztosíthatja otthonát az ilyen jellegű vészhelyzetek ellen. Társaságcsoporthunk biztosító-partnere, a komoly múlttal rendelkező és elismert Europ Assistance S.A. Magyarország területén belül a fenti szakmákban átvállalja az ügyintézés nehézségeit és az általa küldött szakembernek a vészelhárítás érdekében felmerült költségeit, illetve a váratlanul jelentkező áramkimaradás okozta károkat a megadott limitig.

Társaságcsoporthunk biztonságos megoldást kínáló Otthon Gyorsszerviz szolgáltatásával vészhelyzetet nem okozó káresemények során is díjmentesen kérhet információt a lehetséges elhárításról vagy akár szakiparos-ajánlást – ebben az esetben azonban a kiválasztott, kizárólag minőségileg auditált szakember díja már saját háztartása költségvetését terheli.

Csatlakozzon az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatás széles felhasználói köréhez, amely 2015. december 31-ig duplán megéri, hiszen valamennyi megrendelőnket megajándékozunk egy 1000 Ft értékű online vásárlási utalvánnyal. Ezután már csak egy telefonszámot kell megjegyezni, melynek tárcsázásával bármikor gyors megoldást kaphat a háztartásában felmerülő vészhelyzetek esetére.

További információ az Otthon Gyorsszerviz szolgáltatásról és a szolgáltatás igénylése elérhető weboldalunkon: [www.elmu.hu/otthonszerviz](http://www.elmu.hu/otthonszerviz)

## Napelemet tervez?

[www.enhome.hu](http://www.enhome.hu)  
Az ELMŰ • ÉMÁSZ szakértelmével



### TÁJÉKOZTATÁS A 2015. JANUÁR 1-TŐL ÉRVÉNYES ÁRVÁLTOZÁS RÓL

A nemzeti fejlesztési miniszter 52/2014. (XII.13.) NFM rendeletével módosított 4/2011. (I.31) NFM rendelet alapján és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elnökének 11/2014. (XII.13.) MEKH rendeletével módosított 4/2013. (X.16) MEKH rendelet alapján az ELMŰ Nyrt. az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia elszámolására 2015. január 1-től új egységárakat alkalmaz.

2015. január 1-től érvényes egyetemes szolgáltatási egységárak:

Lakossági villamos energia díjak (Ft/kWh)					
	Energiadíj	Rendszerhasználati díjak	ÁFA összege (27 %)	Bruttó áramdíj	
<b>A1 kedvezményes árszabás</b>	15,06	13,475	7,70	<b>36,24</b>	
<b>A1 normál árszabás</b>	16,10	13,475	7,98	<b>37,56</b>	
<b>A2 árszabás</b>	csúcsidőszak	19,98	13,475	9,03	<b>42,49</b>
	völgyidőszak	11,88	13,475	6,84	<b>32,20</b>
<b>B Alap árszabás</b>	11,25	7,005	4,92	<b>23,18</b>	
<b>B GEO árszabás (2015. február 10-től)</b>	12,16	7,005	5,17	<b>24,34</b>	
<b>H árszabás</b>	11,25	7,005	4,92	<b>23,18</b>	

Elosztói alapidj:

- bruttó 153,035 Ft/csatlakozási pont/hó („A1” és „A2” árszabások esetén)
- bruttó 50,165 Ft/csatlakozási pont/hó („B Alap” és „B GEO” árszabások esetén)

Nem lakossági villamos energia díjak (Ft/kWh)					
	Energiadíj	Rendszerhasználati díjak, energiatároló és a törvény által fizetendő pénzeszközök	ÁFA összege (27 %)	Bruttó áramdíj	
<b>A1 árszabás</b>	21,80	16,206	9,60	<b>47,61</b>	
<b>A2 árszabás</b>	csúcsidőszak	26,91	16,206	10,98	<b>54,10</b>
	völgyidőszak	16,18	16,206	8,09	<b>40,48</b>
<b>A3 árszabás</b>	csúcsidőszak	26,86	11,666	9,74	<b>48,27</b>
	völgyidőszak	16,13	11,666	6,85	<b>34,65</b>
<b>B Alap árszabás</b>	12,74	9,736	5,41	<b>27,89</b>	
<b>B GEO árszabás</b>	13,82	9,736	5,70	<b>29,26</b>	
<b>H árszabás</b>	12,74	9,736	5,41	<b>27,89</b>	

Elosztói meddő energia díja: bruttó 4,6101 Ft/kVArh („A1”, „A2” és „A3” árszabások esetén)

Elosztói alapidj:

- bruttó 153,035 Ft/csatlakozási pont/hó („A1” és „A2” árszabások esetén)
  - bruttó 3700,78 Ft/csatlakozási pont/hó („A3” árszabás esetén)
  - bruttó 50,165 Ft/csatlakozási pont/hó („B Alap” és „B GEO” árszabások esetén)
- Elosztói teljesítménydíj: bruttó 891,54 Ft/kW/hó („A3” árszabás esetén)  
A VET 147.§-a alapján fizetendő pénzeszközök nem képeznek ÁFA alapot.  
A megadott rendszerhasználati díjak kisfeszültségű csatlakozás esetén érvényesek!



## VILLAMOS VEZETÉKEK VESZÉLYEI

Régi épületeknél az elektromos szerelések esetén kötőelemek nélkül, a vezetékek egyszerű összesodrásával készítették a kötések, amelyek ma már nem elfogadottak. Az alumínium vezetékek alkalmazása gyakori volt, amelyet gyakran réz vezetővel vegyesen alkalmaztak. A két eltérő anyag érintkezése kémiai reakciót indít meg, amely a kötés törvényszerű leromlásához és fokozott melegedéshez, szélsőséges körülmények esetén tűz kialakulásához vezethet. A lakások többsége, azok villamos belső hálózata a vezetékkötésekkel együtt sok évvel ezelőtt létesült és nem esett át villamossági felújításon, de még műszaki felülvizsgálaton sem.

E kötések nincsenek szem előtt, és létezésükről a hiba kialakulásáig nem is veszünk tudomást, így a megelőzésre sem fordítunk kellő figyelmet. A lakásban megjelenő sajátos égett műanyag szag megjelenése, vagy a bekapcsolt fényforrások szabálytalan, időszakos villogása, illetve az ívelés sercegő hangja figyelmeztet a veszély jelenlétére. Szeretnénk figyelmét felhívni a villamos eredetű tűzesetek kialakulásának elkerülése érdekében a lakás villamos hálózatának időszakos, szakképzett villanszerelővel történő felülvizsgálatára. Ilyen, végzettséggel rendelkező szakemberek elérhetőek honlapunkon a „Hasznos információk / Regisztrált villanszerelő” menüben.

## IDŐPONT-FOGLALÁSI LEHETŐSÉG

A kényelmesebb, gyorsabb, kevesebb várakozással járó ügyintézés érdekében Társaságcsoporthozunk biztosítja az időpontfoglalás lehetőségét személyes ügyfélszolgálati irodáinkra. A megfelelő időpont kiválasztását és lefoglalását telefonos ügyfélszolgálatunkon vagy – regisztrációt követően – Online ügyfélszolgálatunkon keresztül teheti meg.

A lefoglalt időpontra kapott sorszámmal irodáinkon előkészítő munkatársunknál, illetve a sorszám-automata megfelelő menüjével jelezheti, hogy megérkezett. Ügyintéző munkatársunk ezt követően hívni fogja a bejelentkezett ügyfelet.

## TUDNIVALÓK CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS MEGKÖTÉSÉRŐL

Amennyiben számláit csoportos beszédési megbízással kívánja teljesíteni, úgy töltsse ki a Felhatalmazás csoportos beszédési megbízás teljesítésére ([www.elmu.hu/lakossagi-ugyfelek/ugyfelszolgalat/dokumentumtar](http://www.elmu.hu/lakossagi-ugyfelek/ugyfelszolgalat/dokumentumtar)) nyomtatványt, postázza címünkre (Budapesti Elektromos Művek Nyrt. 1300 Budapest 3, Pf. 151.) és mi továbbítjuk számlavezető bankjához. A nyomtatványt személyesen bármelyik ügyfélszolgálati irodánkban vagy bankjában kitöltheti, de telefonos ügyfélszolgálatunkon is kérheti, ez esetben postázzuk Önnel.

A megbízást a vevő-fizető azonosítójára kell megadni. Az azonosítószám a számla harmadik oldalán, a bal felső sarokban található. Felhívjuk figyelmét, hogy a nyomtatvány továbbítása, illetve a megbízás rögzítése a számlavezető bankjánál egy-két hónapot is igénybe vehet, ezért kérjük, az addig érkező készpénzes átutalási számláit egyenlítsse ki.

## A VISSZAKAPCSOLÁS FELTÉTELEI

A tartozás miatt kikapcsolt ügyfeleink hátralékrendezését követő, hálózatra történő visszakapcsolása élet- és vagyonvédelmi okokból kizárólag abban az esetben történhet meg, amennyiben a szerződő fél vagy írásban meghatalmazott nagykorú képviselője a helyszínen tartózkodik és biztosítja a visszakapcsolást végző munkatársak részére a mérőhely teljes körű műszaki felülvizsgálatát. Ennek hiányában a visszakapcsolást nem áll módunkban elvégezni.



## GALLYAZÁSSAL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a 2/2013. (I. 22.) NGM rendelet szerint a föld feletti vezeték biztonsági övezetében tilos minden olyan növényzet telepítése és túrése, amelynek magassága kifejezett állapotában meghaladja a négy métert. A 122/2004. (X.15) GKM rendelet szerint a biztonsági övezet környezetében levő fák, bokrok ágait a fa tulajdonosa (az ingatlan tulajdonosa, kezelője) köteles rendszeresen eltávolítani, ha azok a szabadvezeték biztonsági övezet határát elérik. Felhívjuk figyelmüket, hogy amennyiben az ingatlan tulajdonosa gallyazási köteleességét nem teljesíti, az elosztói engedélyesnek a közcélú hálózat működtetésének törvényben előírt kötelezettsége miatt (2007. évi LXXXVI. törvény) a veszélyt saját költségén kell elhárítania. A munkálatok elvégzését az ingatlan tulajdonosa (kezelője) elviselni köteles.

## ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Intézzé ügyeit az interneten! Gyorsabb, kényelmesebb! Regisztráljon elektronikus számlára honlapunkon.

## HIBACÍM BEJELENTÉSE

Kérjük, hogy a gyorsabb ügyintézés érdekében a hibacím bejelentésekor minden esetben szíveskedjen előkészíteni felhasználási hely azonosítóját.

## FOGYASZTÓI DÍJKÖTELES SZOLGÁLTATÁSOK

- Nem online felületen igényelt számlamásolat
- Folyószámla-kimutatás igénylése esetén dokumentumok másolása (pl. az üzletszabályzatról, szerződésről, egyéb dokumentumokról kért másolat)

## ELSŐ A BIZTONSÁG!

A Budapesti Elektromos Művek Nyrt. tájékoztatja ügyfeleit, hogy a velük szerződött felhasználási helyeken az ELMŰ Hálózati Kft. jogosult az ügyfelek biztonságos energiaellátása érdekében ellenőrzéseket végezni, illetve végeztetni. Az ellenőrzések történhetnek valamely munkafolyamat részeként, tervszerűen, akár előzetes értesítés nélkül, egyedileg, vagy csoportosan.

Az ellenőrzést végző személynek a felülvizsgálatra, illetve munkavégzésre feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell rendelkeznie, amelynek első oldalán az ellenőrzésre jogosult személy fényképe, azonosító száma, valamint a kártya érvényességi ideje található, míg hátoldalán az azonosításhoz szükséges ingyenes

telefonos szám, illetve egy rövid leírás, hogy a kártya birtokosa milyen munkálatok elvégzésére jogosult. Az ellenőrzése történő megjelenéskor ezt az igazolványt be kell mutatni a felhasználónak.

A szolgáltató az ellenőrzést végző személyek azonosításához díjmentesen hívható zöld számot biztosít. A 06/80-200-338-as telefonszámon lehet kérni a kártya felmutatójának azonosítását, melynek keretében a kártyán lévő adatokat lehet egyeztetni.

Ha kétsége támad, győződjön meg az ellenőrzést végző szerelő személyazonosságának hitelességéről a fenti telefonszámon, mielőtt beengedi otthonába!

# ELMŰ

Az ELMŰ Nyrt. tájékoztató kiadványa energiáról és ügyintézésről.

Online ügyintézés: [www.elmu.hu](http://www.elmu.hu) | Telefonos ügyfélszolgálat: 06/40-38-38-38