

- Fiókirodáink aktuális információi
- Előrefizetés mérő program - igényelje az elsők között az ajándék feltöltésért!
- Árváltozás 2014. szeptember 1-jétől
- A visszakapcsolás feltételei

- Tájékoztatás a szociálisan védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, hátralékezelési folyamatáról
- Garantált szolgáltatásaink

ELMŰ

FIÓKIRODÁINK AKTUÁLIS INFORMÁCIÓI

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy Nagymaros és Vecsés településeken működő fiókirodáink megújult környezetben és módosított nyitva tartással várják Önöket. Továbbá a 2014. szeptember 1-jétől hatályos törvényi előírásoknak megfelelően több fiókirodánk nyitvatartási ideje is megváltozott.

Irodáink elérhetőségeit és nyitva tartását a www.elmu.hu weboldalunkon is megtalálják!

Település	Iroda címe	Nyitva tartás 2014. szeptember 1-jétől				
		Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Budaörs	2040 Budaörs, Ébner köz 2.	8-12		14-18		
Dabas	2370 Dabas, Szent István tér 1/b	8-12			14-18	
Dunakeszi	2120 Dunakeszi, Fő út 105.		8-12		14-18	
Galgamácsa	2183 Galgamácsa, Petőfi út 1.		8-12	14-18		
Gödöllő	2100 Gödöllő, Dózsa Gy. út 69.		14-18		8-12	
Gyál	2360 Gyál, Körösi út 118-120.	14-18			8-12	
Gyömrő	2230 Gyömrő, Szt. István u. 31.		8-12	14-18		
Nagymaros	2626 Nagymaros, Fő tér 10.		8-12		14-18	
Pilisvörösvár	2085 Pilisvörösvár, Fő út 134.		14-18		8-12	
Ráckeve	2300 Ráckeve, Szent István tér 3.	14-18			8-12	
Szentendre	2000 Szentendre, Duna korzó 21/a	8-12		14-18		
Szigetszentmiklós	2310 Szigetszentmiklós, Gyártelep, Viola u. 1-3.		8-12	14-18		
Tass	6098 Tass, Széchenyi út 48.	8-12			14-18	
Vác	2600 Vác, Erzsébet u. 6.	8-16		10-18		8-14
Vecsés	2220 Vecsés, Károly u. 2.		14-18	8-12		

ELŐREFIZETŐS MÉRŐ PROGRAM - IGÉNYELJE AZ ELSŐK KÖZÖTT AZ AJÁNDÉK FELTÖLTÉSÉRT!

Most érdemes társaságunknál a hagyományos villamosenergia-mérőt előrefizetés mérőre cserélni, hiszen ügyfeleink új mérőjükhöz most ajándék feltöltést kaphatnak. Az első 1000 új előrefizetés mérő felszerelését igénylő ügyfelünknek több mint 100 kWh villamos energia mennyiségnek megfelelő, akár 4000 Ft értékű* feltöltő kódot adunk ajándékba!

HOGYAN MŰKÖDIK AZ ELŐREFIZETŐS MÉRŐ?

Az előrefizetés mérők úgy működnek akár a feltöltőkártyás mobiltelefonok, hiszen ebben az esetben is mi határozzuk meg azt az összeget, amelyet le szeretnénk fogyasztani, és előre vásároljuk meg a felhasználni kívánt villamos energia mennyiségét.

KIKNEK AJÁNLJUK?

- Akiknek nyaralójuk van.
- Akik garaszt vagy raktárt bérelnek vagy kiadják házukat, lakásukat albérlőnek.
- Akik szeretnék keretek közé szorítani villamosenergia-költségüket.

HOGYAN IGÉNYELHETEM?

Az előrefizetés mérő igénylését személyesen intézheti bármely ügyfélszolgálati irodánkban. Egy rövid adatlap kitöltése után el is indítjuk a megrendelési folyamatot.

Az első feltöltő kód összegének beérkezését követően az elosztói engedélyes felszereli a mérőt.

A mérő szerelési díja: 7.030 Ft + Áfa

Az első feltöltő kód bruttó összege az alábbiak szerint alakul:

ELMŰ Nyrt. ellátási területén

Nappali mérő esetében 1 875 Ft
Vezérelt (éjszakai mérő esetében) 1 161 Ft

Az első feltöltés összege teljes egészében lefogyasztható.

A tájékoztatás nem teljes körű, a pontos jogosultsági feltételeket és a feltöltő pontokat megtalálja a www.elmu.hu weboldalon.

*Az ajándék értéke nappali mérő esetén kb. 4000 Ft, vezérelt mérő esetében kb. 2500 Ft, mely az egész kWh-k miatt 10-20 Ft-tal elérhet egymástól.

ÁRVÁLTOZÁS 2014. SZEPTEMBER 1-JÉTŐL!

A nemzeti fejlesztési miniszter 37/2014. (VIII.26.) NFM rendelete és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 5/2014. (VIII.16.) MEKH rendelete alapján az ELMŰ Nyrt. az egyetemes szolgáltatás keretében értékesített villamos energia elszámolására 2014. szeptember 1-jétől új egységárait alkalmaz.

Lakossági villamos energia díjak (Ft/kWh)					
	Energiadíj	Rendszerhasználati díjak	ÁFA (27%)	Bruttó áramdíj	
A1 kedvezményes árszabás	14,43	14,107	7,70	36,24	
A1 normál árszabás	15,47	14,107	7,99	37,56	
A2 árszabás	csúcsidőszak	19,35	14,107	9,03	42,49
	völgyidőszak	11,25	14,107	6,85	32,20
B alap	10,78	7,477	4,93	23,19	
B GEO árszabás	11,69	7,477	5,18	24,34	
H árszabás	10,78	7,477	4,93	23,19	

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	ÁFA (27%)	Bruttó áramdíj	
A1 árszabás	21,80	16,482	9,77	48,06	
A2 árszabás	csúcsidőszak	26,91	16,482	11,15	54,55
	völgyidőszak	16,18	16,482	8,26	40,92
A3 árszabás	csúcsidőszak	26,86	11,942	9,91	48,72
	völgyidőszak	16,13	11,942	7,02	35,09
B alap	12,74	9,852	5,54	28,13	
B GEO árszabás	13,82	9,852	5,83	29,50	
H árszabás	12,74	9,852	5,54	28,13	

Elosztói meddő energia díja: bruttó 4,6609 Ft/kVArh („A1”, „A2” és „A3” árszabások esetén)
Elosztói alapidj: bruttó 153,035 Ft/csatlakozási pont/hó („A1” és „A2” árszabások esetén)
bruttó 3.719,83 Ft/csatlakozási pont/hó („A3” árszabás esetén)
bruttó 50,165 Ft/csatlakozási pont/hó („B Alap” és „B GEO” árszabások esetén)
Elosztói teljesítmény díja: bruttó 914,4 Ft/kWh („A3” árszabás esetén)

A VET 147.§-a alapján fizetendő pénzeszközök nem képeznek ÁFA alapot. A megadott rendszerhasználati díjak kifizetésű csatlakozás esetén érvényesek! Az árváltozás miatt a havonta kiküldött részszámlák fizetendő összege is módosul. Az árváltozást az elszámolási időszakon belüli időarányossággal alkalmazzuk, így ügyfeleinknek mérőállásukat nem szükséges bejelenteni. Az Üzletszabályzatunkat és a felmondási feltételeket honlapunkon tekintheti meg.

TÁJÉKOZTATÁS A SZOCIÁLISAN VÉDENDŐ FOGYASZTÓKAT MEGILLETŐ KEDVEZMÉNYEKRŐL, HÁTRALÉKKEZELÉSI FOLYAMATÁRÓL

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, melyek azonban a villamos energia árát nem érintik. A védendő fogyasztók a kedvezményeket és szolgáltatásokat csak egy felhasználási helyen vehetik igénybe.

Ezen 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,
- lakásfenntartási 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, melyet letölthet honlapunkról az alábbi linken: www.elmu.hu/vedendo-fogyasztok (Az adatlap a Társaságcsoporthoz tartozó ügyfélszolgálati irodáiban is megtalálható.)

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

Részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék, amennyiben Ön vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama alatt elfogyasztott villamos energia 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 haladékra vonatkozó megállapodás feltételeit megszegi, a villamosenergia-kereskedő jogosult a részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására valamint jogosult a további vételezést előre fizető mérő felszereléséhez kötni.

Előrefizetős mérő felszerelése

Tájékoztatjuk továbbá, hogy Önnek lehetősége van előrefizetős mérő felszerelését igényelni, amit bármelyik ügyfélszolgálati irodában kezdeményezhet.

GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSAINK

Társaságaink, a Budapesti Elektromos Művek Nyrt. (ELMŰ) – egyetemes szolgáltatóként – és az ELMŰ Hálózati Kft. – elosztói engedélyesként – az Önrel kötött szerződésben és természetesen a működésüket meghatározó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően állnak szolgáltatásainkkal az Ön rendelkezésére. Ügyfeleink számára az ún. „Garantált szolgáltatások” listája szavatolja azt, hogy mindig megfelelő minőségben és határidővel oldódnak meg az áramszolgáltatással kapcsolatos ügyek, esetleges problémák.

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

Az ELMŰ Nyrt. mint Egyetemes szolgáltató garantált szolgáltatásai

- | | |
|-----------|----------------------------------------------------------|
| E.SZ.I. | Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása |
| E.SZ.II. | Információadás dokumentált megkeresésre |
| E.SZ.III. | Visszatérítés téves számlázás esetén |
| E.SZ.IV. | A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése |
| E.SZ.V. | Nem jogszerű kikapcsolás |

Az ELMŰ Hálózati Kft. garantált szolgáltatásai

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

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

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

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

- a) 75 000 forintnál kisebb összegű tartozás esetén a befizetett összeg 25%-át, vagy
- b) 75 000 forint vagy annál nagyobb összegű tartozás esetén befizetett összeg 50%-át

Áramszolgáltatás megszüntetése és annak következményei

Abban az esetben, ha tartozását a megadott határidőn belül nem rendezi, vagy a részletfizetési- ill. 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 meghiúsítja, 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, valamint a visszakapcsolás előrefizetős mérő felszereléséhez is köthető. Abban az esetben, ha a nyilvántartott teljes követelést a Felhasználó a kikapcsolástól számított 30 napon belül nem egyenlíti ki, a villamosenergia-kereskedő a kereskedelmi szerződést felmondja.

Peren kívüli és peres úton történő követelés-behajtás

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 végezheti, illetve jogosult a követelést harmadik személyre átruházni.

Peren kívüli behajtásban és peres eljárásban szerződött partnereink: Consequence Europe Magyarország Kft, Du-Navigátor Credit Kft, EOS KSI Magyarország Innekasszó Kft, INTRUM JUSTITIA Kft.

Szerződésszegés a felhasználó részéről

A Felhasználó szerződésszegésének minősül, 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 esedékességét követő nap. Az Egyetemes Szolgáltató a Felhasználótól annak szerződésszegése esetén külön díjat kérhet a kiküldött fizetési felszólításokért is, melyet a következő számlában érvényesít.

A VISSZAKAPCSOLÁS FELTÉTELEI

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



- | | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G.SZ.II. | A villamosenergia-ellátás visszaállításának megkezdése több felhasználási helyet érintő kimaradás esetén |
| G.SZ.II./1 | Az elosztói engedélyes berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és középvezetési hálózati üzemzavar esetén a villamosenergia-ellátás visszaállításának egyszeres hiba esetén az értesítés beérkezését követő 12 órán belül, többszörös hiba esetén 18 órán belül meg kell történnie. |
| G.SZ.II./2 | Egyszeres és többszörös hiba esetén egyaránt érvényes, hogy kétszeres kötbér fizetendő, ha a villamosenergia-ellátás 24 óra után, illetve háromszoros kötbér fizetendő, ha 36 óra után sem kerül visszaállításra. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás |
| G.SZ.III. | Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése |
| G.SZ.IV. | Az egyeztetett időpontok megtartása |
| G.SZ.V. | Információadás dokumentált megkeresésre |
| G.SZ.VI. | Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről |
| G.SZ.VII. | Feszültségpanasz kivizsgálása |
| G.SZ.VIII. | Feszültség a kifizetési hely felhasználási hely csatlakozási pontján |
| G.SZ.IX. | Visszatérítés téves számlázás esetén |
| G.SZ.X. | A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása |
| G.SZ.XI. | A felhasználó visszakapcsolása |
| G.SZ.XII. | Nem jogszerű kikapcsolás |
| G.SZ.XIII. | |

ELMŰ

Az ELMŰ Nyrt. tájékoztató kiadványa energiáról és ügyintézésről.

Online ügyintézés: www.elmu.hu | Telefonos ügyfélszolgálat: 06/40-38-38-38