



Itt az EnergiApp, intézze ügyeit okostelefonján!

Sohasem volt még ennyire egyszerű az áramügyintézés! Áramszolgáltatással kapcsolatos ügyeit ugyanis már mobilon is intézheti. EnergiApp applikációnk segítségével könnyen, gyorsan elérheti a legfontosabb online ügyfélszolgálati funkcióinkat,

így mindössze egy érintésre vannak öntől az áramszolgáltatással kapcsolatos ügyintézési lehetőségek. Az applikációt minden, egyetemes szolgáltatási szerződéssel, valamint online ügyfélszolgálati regisztrációval rendelkező ügyfelünk használhatja, de a regisztrációt elvégezheti közvetlenül az applikációban is. Kövesse legfrissebb híreinket az alkalmazással, melyen olyan fontos funkciók is elérhetők, mint a mérőállás-bejelentés, az egyenlegkérdés, a számlamegtekintés, az elektronikus számla (e-számla) igénylés, az azonnali online bankkártyás fizetés. Az applikáció segítségével lehet akkor is, ha felkeresné valamelyik ügyfélszolgálati irodánkat: az EnergiApp segít megtalálni a legközelebbi irodát, illetve segítségével előzetesen időpontot is foglalhat. A mobilalkalmazásból ezenkívül közvetlenül telefonhívást is kezdeményezhet telefonos ügyfélszolgálatunk felé, ahol kollégáink állnak rendelkezésére.

Töltse le alkalmazásunkat a Google Play Áruházból vagy az App Store -ból.



Előrefizetős mérőjét már otthonról is feltöltheti

Mobilapplikációnk és online ügyfélszolgálatunk legújabb szolgáltatásával otthonról, akár a fotelből ülve is igényelhet feltöltőkódot abban az esetben, ha előrefizetős mérőórája

van. Ezt megteheti az online ügyfélszolgálatunkra (<https://ker.elmuemasz.hu>) történő bejelentéssel, vagy applikációnk segítségével, melyben a megfelelő menüpont elindítása után megkaphatja a feltöltéshez szükséges kódot. Válassza ki, vagy adja meg, hogy milyen összeggel szeretné feltölteni az egyenlegét, fogadja el a feltöltéséről szóló feltételeket, majd az összeget egyszerűen és sorban állás nélkül bankkártyával egyenlítsse ki. Ezután már csak meg kell várnia, amíg a megadott összeghez tartozó feltöltőkód megjelenik a képernyőn legkésőbb 1-2 perccel azután, hogy jóváhagyta a fizetést, és sikeresen megvalósult a fizetési tranzakció. Amennyiben a képernyő előtt nem tudja megvárni a kódot, akkor sincs semmi gond, mert automatikusan elküldjük Önnek emailben is.

Nyerjen időt és értékes nyereményeket e-számlával!

Elektronikus számlával nem csak védi környezetét, de számlája elkészültéről az előállítás követően azonnal e-mailben tájékoztatjuk! Számláit az online ügyfélszolgálatunkon és mobilapplikációnkon keresztül díjmentesen tároljuk, a nap 24

órájában elérhetővé tesszük, így akár évekre visszamenőleg is visszakeresheti azokat. Az e-számlás ügyfeleink között folyamatosan nyereményjátékokat hirdetünk. Az idei évben is már számos ügyfelünket jutalmaztuk e környezettudatos szolgáltatásunk használatáért. Az aktuális nyereményjátékokról a www.elmuemasz.hu honlapunkon tájékozódhat. Váltson időben és nyerjen, hiszen nyereményjátékainkban minden e-számlás ügyfelünk részt vesz!

Több számla egy borítékban? Erre figyeljen!

Társaságunk jogosult több (legfeljebb három) számlát és ahhoz tartozó több számlabefizetési megbízást (csekket) is előre megküldeni. Fontos, hogy ezen számlákat úgy kell kiegyenlíteni, hogy a számlákon feltüntetett összeg társaságunk megjelölt bankszámlájára legkésőbb a számlákon feltüntetett esedékességi időpontig megérkezzen. Tekintettel arra, hogy egyszerre több részszámlát is küldünk, az esetleges problémák megelőzése érdekében kérjük, minden esetben ellenőrizze a számlán feltüntetett esedékességet, és ennek megfelelő sorrendben egyenlítsse ki a számlákat.

Amit a Háztartási Méretű Kiserőmű- vek számlázásáról tudni érdemes

Háztartási Méretű Kiserőműnek (HMKE) nevezzük azokat a kisfeszültségű hálózatra csatlakozó kiserőműveket (pl. napelem), melyek csatlakozási teljesítménye nem haladja meg az 50kVA-t.

- A HMKE üzembe helyezését követően a leolvasás időpontja nem változik. Az éves elszámolás a korábban megszokott módon az esedékes éves leolvasást követően készül.

- Nem célszerű a havonkénti, vagy időközi diktálás, mivel az éves leolvasáson kívüli mérőállás diktálás meg tudja bontani a szaldós elszámolásra méretezett HMKE-vel rendelkező felhasználási hely elszámolását. Az ilyen rendszereket az esetek döntő többségében úgy méretezik, hogy éves szinten nullszaldós vagy visszatápláló legyen, tehát ha év közben diktál értéket, az felboríthatja a megtérülési rátát. Ad-vesz mérés esetén a diktálás lehetséges, azonban az nem célszerű.
- Ügyfeleink az első, nem teljes év elszámolását követően is meghatározhatják a havonta kiszámlázandó részfogyasztás mennyiségét.
- Az ad-vesz mérő felszerelése nem jelenti automatikusan a részfogyasztás mennyiségének 0 kWh-ra csökkentését, fogyasztónak ezzel kapcsolatban kérelmet kell benyújtania. Fogyasztóink kérhetik azt is, hogy az éves számlák között egyáltalán ne készüljön részszámla.
- Ad-vesz mérés esetén, ha a fogyasztott villamos energia mennyisége több mint a visszatáplált, akkor csak a különbség után kell megfizetni a villamosenergia díját, de csak az éves elszámoló számlában.
- A kereskedő által elkészített elszámoló számla alapján a betáplálási többlet nem fogyasztható le, arról szerződött ügyfelek csak számlát állíthatnak ki a villamosenergia-kereskedő, az egyetemes szolgáltatás részére. Amennyiben a szerződött fél erről a betáplálási többletről számlát nem készít, vagy nem számlaképes, abban az esetben a többlet ellenértékét sajnos nem tudjuk átutalni az adott ügyfél részére. Kérjük, a számlát annak a szolgáltatónak állítsa ki, akitől a számlát kapta.
- Az esetlegesen keletkezett többletenergia értékesítésén túl – a rendelet szerint – lehetőség van a többletmennyiségről való lemondásra is, melyet a csatlakozási dokumentációban lévő Termelői nyilatkozatban tehetnek meg az ügyfelek. Ebben az esetben természetesen számlát nem kötelező kiállítani.
- A szaldóban hálózatba táplált villamos energiáért, mint termékért ügyfeleink a jogszabályban meghatározott díjat kapják számla ellenében. Az összeg adó- és járulékköteles jövedelemnek számít, ezért az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. adóosztálya adóelőleget és TB járulékot von le belőle, melyet megfizet az adóhivatal felé. Fontos, hogy a számla kibocsátóját adóbevallási kötelezettség terheli.
- Ügyfeleink számára jó hír, hogy egy erre vonatkozó adóhatósági állásfoglalásunk alapján nem szükséges az ÁFA körbe bejelentkezniük, de adószám ebben az esetben is szükséges a többlet kiszámlázásához.
- A HMKE-vel rendelkező ügyfeleink olyan áron számlázhatják ki az energia többletet, amennyiért töltnék is veszik, de csak a villamosenergia díjakat, a rendszerhasználati díjakat (RHD)-t nem.

Megbízható villany- szerelőt keres?

Tájékoztatjuk, hogy 2017. január elsejétől új Ajánlott Szerelői Rendszert (ASZR) hoztunk létre. Ha új csatlakozás és mérőhely kialakítását tervezi, vagy meglévő mérőhelyét felújítaná, felülvizsgálatná,

esetleg teljesítmény-bővítést tervez, akkor az Ajánlott szerelőktől egyszerűen és gyorsan kérhet ajánlatot. Ehhez csupán regisztrálnia kell a www.aramkapocs.hu weboldalon és kérnie a feljogosított szerelők ajánlatát a tervezett munkára. Az elvégzett munka után a weboldalon értékelheti is a szerelőt, amellyel megkönnyíti a választást mások számára. Fontos tudnia, hogy a meglévő mérőhelyén elosztói plombabontást igénylő tevékenységekre kizárólag a weboldalon szereplő ELMŰ-ÉMÁSZ ajánlott szerelők jogosultak. Javasoljuk, hogy csak ezen a weboldalon keresztül kérjen ajánlatot és bizzon meg szerelőt a fenti munkákkal.

Ha mégis más úton kér ajánlatot plombabontást is igénylő tevékenységre, akkor mindig kérje el a szerelő ASZR számát és nevét, majd a név alapján ellenőrizze a weboldalon a jogosultságát. A weboldalon nem szereplő szerelőnek ne engedje, hogy az elosztói plombát megsértse, ezzel sok további kellemetlenségtől kímélheti meg magát!

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 fogyatékossgal 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,
- otthoneremtési 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

Ügyfeinknek 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, 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 szükséges, 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 tudomásnyeréstől 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 ügyfelünktől bejelentés érkezik, hogy felhasználási helyén nincs, de környezetben 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 megkezdődik a hiba kijavítása.

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 középfeszültségű 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.

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 ismételtelen jogosult a kötbérré.

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 ügyföltől vagy a

kereskedelmi engedélyestől érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben:

a.) Kiszervezésű 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 válaszádra, vagy ha ennél idő alatt ez – az ügy jellegéből adódóan – nem lehetséges, 15 napon belül értesítést küldünk ügyfelünk számára az érdemi válaszadás 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 megkeresése 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 válaszadási határidő az egyeztetés lefolyásától számítandó, de válaszungkat a benyújtástól számított maximum 30 napon belül kézhez veheti. Amennyiben a megkeresés megválaszolásához mérőhelyi munka szükséges, és erről a bejelentőt a válaszadásban 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 értesíteniük:

- 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 kiszervezésű 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 üzemállapotú egyhetes mérésre 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

Oldalszám: 1/4

Számla sorszáma: 800123456789

Szolgáltató neve: ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.
Cím: 1132 Budapest, Váci út 72-74.
Adószáma: 25366936-2-41
Bankszámlaszám: 13700016-07483011



800123456789

Aram Ákos
Mintaváros
Energiapark u. 2.
2017

Ügyfélszolgálat elérhetőségei: ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Kft.
Internet: www.elmuemasz.hu
Hibabejelentés: 06 80/238-39-40
Mérőállás bejelentés vezetékes számról: 06 80/202-938
Mérőállás bejelentés mobilszámról: 06 20/30/70 938-38-38
Ügyfélszolgálat: 06 1/238-3838 Mobil: 06 20/30/70 978-5612
Levelezési cím: 1300 Budapest 3., Pf.: 151.

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

Felhasználó azonosító száma: **87654321**
Felhasználó neve: Áram Ákos
Felhasználó címe: 2017 Mintaváros, Energiapark u. 2.
Felhasználási hely címe: 2017 Mintaváros, Energiapark u. 2.

A rezsidíj csökkentése nélkül Önt ebben az elszámolási időszakban a következő fizetési kötelezettség terhelté 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 összegek az Ön számlájából előzetesen levonásra kerültek.)

Tisztelt Ügyfelünk!
Az alábbiakban összegyűjtöttük Önnek a legfontosabb információkat és tudnivalókat.
Amennyiben **egyedi átutalással** fizetné számláját, átutalásakor adja meg a számlán szereplő 10 számjegyű Vevő (Fizető) azonosítóját és az utalást a fizetési határidő lejárta előtt minimum két munkanappal megelőzően.

Csepeztetett bevezető számlavezető bankjainál is tud kezdeményezni. A megbízás során az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.-hez tartozó **A25366936244-es** jelu szolgáltatást azonosítják, illetve az Ön 10 számjegyű Vevő (Fizető) azonosítóját szükséges megadni.

Kéve történelmi számlakegyenlítés esetében a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű **készenléti kamat** kerül felszámításra, amelynek összegét a következő számlában tüntetjük fel.

EGYÉB INFORMÁCIÓK

Intézzék ügyeit az interneten! Online ügyfélszolgálati felületünkön (<https://elmuemasz.hu>) otthonából, kényelmesen intézheti számlaügyeit, kezelheti elektronikus úton érkező áramszámláit és azok bankkártyás befizetését, bejelentheti aktuális mérőállásai, lakóhelyi folyószámlái egyenlőseit, vagy eljuttathat bármely más, szerződéssel kapcsolatos ügyében.

Tisztelt Ügyfelünk! Ha az ELMŰ-ÉMÁSZ Hálózati Kft. szolgáltató nevében keresek, kérje el az illetékes hivatalos stánszárú bizonyítvány igazolványát. Az igazolványon szereplő telefonazonosítóját az illetékes státuszát, ezzel tudjuk biztosítani, hogy Ön ne érje kár.

Vevő (Fizető) azonosító: 1234567890

Vevő (Fizető) neve: Áram Ákos
Vevő (Fizető) címe: 2017 Mintaváros, Energiapark u. 2.
Vevő (Fizető) adószáma:

Teljesítés ideje: 2017.05.12.

Számlakelt: 2017.04.30.

A szolgáltatás megnevezése:

Villamos energia egyetemes szolgáltatás és villamosenergia-elosztás

Szerződés/folyószámla: 1234567890
Számla sorszáma: 800123456789
Fizetési mód: Csepeztetett bevezető számla

SZÁMLARÉSZLETEZŐ

Fogyasztás összesen: "A1" 850 kWh
Árnyalék: ESZ "A1" Lakossági
Mérési pont azonosító: HU:000210F11-E000123456789-1234567 "A1"
Elosztói engedélyes: ELMŰ Hálózati Kft.

Mérőgyártási száma	Elszámolt időszak	Induló mérőállás	Záró mérőállás	LM	Fogyasztás (kWh)	Szorzó	Mennyiség (kWh)
1900000001	2016.05.16-2016.12.31	57.386	57.956	Lecl	570	1	570
1900000001	2017.01.01-2017.04.30	57.956	58.236	Lecl	280	1	280

Tétel megnevezése	Fogyasztási időszak	Mennyiség	Mértékegység	Nettó egységár és mértékegysége	Nettóérték (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
Energiaáram díjak összesen					12.661		16.080
<i>Rendszerhasználati díjak</i>					<i>-10,681</i>		<i>-13,554</i>
Fizetendő energiadíj					1,980		2,526
Energiaáram rendszerhasználati díj "A1"	2016.05.01-2016.12.31	570	kWh	13,4750 Ft/kWh	7.681	27	9.755
Energiaáram rendszerhasználati díj "A1"	2017.01.01-2017.04.30	280	kWh	13,9670 Ft/kWh	3.911	27	4.967
Elosztói alapdíj "A1"	2016.05.01-2016.12.31	1	db	120,5000 Ft/db	964	27	1.224
Elosztói alapdíj "A1"	2017.01.01-2017.04.30	1	db	120,5000 Ft/db	482	27	612
Rendszerhasználati díjak összesen					13.038		16.558
<i>Rendszerhasználati díjak</i>					<i>- 9.790</i>		<i>-12.419</i>
Fizetendő rendszerhasználati díjak					3.258		4.139
Nettó számlaérték összesen					5.228		
Kerekítés							-3
Bruttó számlaérték összesen							6.652
Fizetendő összeg összesen							6.652

ÁFA összesítő (Ft):	ÁFA (%)	Nettó érték (Ft)	ÁFA	Bruttó érték (Ft)
Tétel megnevezése				
Energiaáram díjak összesen:	27	1.980	535	2.515
Rendszerhasználati díjak összesen:	27	3.258	880	4.138
Kerekítési eltérés			-1	-1
Számla összesen:		5.228	1.414	6.652

A nyilvántartás szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor: **47.800 Ft.**

Tájékoztató adatok:
**Az elosztóalapdíj fogyasztástól függetlenül fizetendő
**A rezsidíj csökkentés a fogyasztókat a 2012. december 1-jén hatályos árképzési szerinti bruttó számlaérték alapulvételével illeti meg, a tétel a már csökkentett összeg tartalmazza. Az adott elosztási időszakban elért megakartás az elosztási időszakban kibocsátott rész- és elosztási számlák összegének figyelemmel kellő megfigyelésére.
Következő leolvásás várható időpontja: 2018.04.01 - 2018.04.30. között
A fogyasztásmérő hiteleségének lejártú ideje, illetve a mérésére tervezett időpontja: 2020, 2020.01.01-2020.12.31.
A számla kibocsátásának időpontja:
Leolvásás módja (LM): Lecl - leolvásás elosztói engedélyes által; Bess - becsült; Dkt - fogyasztói által; Etl - elosztói ellenőrzés

Sorszám:	Számla végösszege (Ft)
800123456789	8.692
800087654321	8.649
800123876543	8.645

Kedves Ügyfeleink,

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

Villamosenergia elszámoló számla:

Az ügyfél által diktált 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 számlára kell hivatkozni mérőállás-bejelentéssel és számlázással kapcsolatos ügyintézés esetén.
Felhasználási hely címe: a villamosenergia-vételezés helye.
- Számlakiegyenlítéssel, 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.
- Rezsicökkentésből származó megtakarítás kimutatása:**
 - milyen fizetési kötelezettség terhelte volna rezsidíj csökkentés nélkül a fogyasztót,
 - az aktuális elszámolási időszakban milyen megtakarítást ért el,
 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 keletkező fizetési határidővel, a számla keletkező fizetési 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 mennyiség 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 egységes közszolgáltatói számlakezről szóló törvény előírása szerint soronként kell a számlán a bruttó értéket feltüntetnünk. 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 rendelkezések megfelelő ÁFA, valamint a számla bruttó értéke szerepel. A folyószámla egyenleg tartalmazza az aktuális számla értékét is.

Egyéb tájékoztató adatok: rövidítések magyarozatát 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.

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