



Felhívás

sainknak kiadva, előzetes bejelentés nélkül különböző, a mérőórákat érintő munkákat akarnak elvégezni. Az ilyen jellegű munkák elvégzéséről Társaságunk előre értesíti Ügyfeleit! Az előzetes értesítés jogszabályi kötelezettségünk, továbbá munkatársainknak fényképes igazolvánnyal tudniuk kell magukat igazolni.

Ha ilyet tapasztalnak, kérjük, jelentsék be a rendőrségen és Társaságunknál! Óvatosságukat és együttműködésüket köszönjük!

Szerződésmelmondási információk

Fogyasztóváltozás vagy villamosenergia szerződés felmondási igénye esetén, amennyiben rendelkezik Társaságunknál egyéb szerződéssel is a felhasználási

helyre vonatkozóan, mint pl. Otthon gyorsszerviz szolgáltatás, Ezeremester szolgáltatás, LED energiatakarékosági szolgáltatás, vagy a Társaságunktól kapott számláit a felmondani kívánt fogyasztási helyre kapja, kérjük, jelezze munkatársunk felé! A módosítást követően számláit már az új felhasználási helyre küldjük a jövőben.

Mérőállás diktálás mobilon? IGEN!

Töltse le EnergiApp mobilalkalmazásunkat a Google Play Áruházból vagy az App Storeból, válassza a „Fényképes leolvasás” menüpontot, fotózza le és küldje be mérőállását. A fényképes leolvasást a diktálási időszakon belül bármikor elvégezheti az EnergiApp segítségével, így nem kell többé a leolvasóra várni!

Fotójával most duplán nyerhet! Azon ügyfeleink, akik az EnergiApp mobilalkalmazáson keresztül, fényképpel küldik be mérőállásukat, az idei évben nyereményjátékban is részt vehetnek! Részletekért keresse fel az elmuemasz.hu weboldalunkat.

Intézzé fogyasztóváltozási ügyét online

kaphatja meg szerződéseit, ezzel is időt és energiát spórolva meg.

A funkciót hamarosan EnergiApp mobilalkalmazásunkban is elérhetővé tesszük, így elegendő csupán egy okostelefon az ügyintézéshez. Az elérhető szolgáltatások körét folyamatosan bővítjük: iratkozson fel új fizetési emlékeztető push szolgáltatásunkra, így mindig időben értesülhet számlái aktuális státuszáról, figyelemztetést kap esedékesség előtt és után is, ha esetleg elfelejtette kiegyenlíteni azt.

Tájékoztató a rész-fogyasztás mennyiségéről

Az éves elszámoló számlában tájékoztatást adunk a következő időszakra meghatározott részfogyasztás mennyi-

ségéről. A beállított éves kWh mennyiséget számlázási rendszerünk 365 napra elosztva számolja el. Ha 30 napos az elszámolt időszak, akkor az Ön felhasználási helyén arról a kWh/hó mennyiségről állítunk ki részszámlát, melyről az éves elszámoló számlában tájékoztattuk. Ha ettől eltérőek a számlázott hónap napjainak száma - mint általában az 1. sz. részszámlának - akkor a számlázott kWh mennyiség is el fog térni. A 2. havi részszámlától kezdődően már a megfelelő kWh kerül majd kiszámlázásra, hiszen annak a számlának az időszaka 1 hónap lesz.

Kérjük, a számla összegén túl az elszámolási időszakot és a kiszámlázott kWh mennyiséget is ellenőrizze minden hónapban.

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 szer-

ződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban **felmondani**.

Ingatlan vásárlásakor a szerződéskötéshez az alábbi iratokat kérjük bemutatni vagy fénymásolatban mellékelni, illetve az alábbi nyomtatványokat kérjük kitölteni, melyeket honlapunkon (elmuemasz.hu) is megtalál:

- A szerződéskötés jogcímeinek igazolása (30 napnál nem régebbi tulajdoni lap; bérleti esetén bérleti szerződés és tulajdonosi hozzájárulás; halotti anyakönyvi kivonat valamint az örökös nyilatkozata és lakcím kártyája);
- Több tulajdonos, illetve hasznélvező esetén: „Hozzájáruló nyilatkozat szerződéskötéshez”;
- Névátírás esetén: mindkét fél által aláírt Átadás-átvételi jegyzőkönyv, amely tartalmazza az átvételkor rögzített mérőállást. Az előrefizetős mérővel rendelkező ügyfeleinket kérjük, hogy a fogyasztásmérőben maradt kWh mennyiséget is tüntessék fel az átadás-átvételi jegyzőkönyvben;
- 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;
- Nem lakossági fogyasztó esetén aláírási címpéldány, 30 napnál nem régebbi cégkivonat, vagy vállalkozó esetén egyéni vállalkozói igazolvány.

A zökkenőmentes ügyintézés érdekében olvassa el honlapunkon található Tájékoztatótunkat.

Az áram nem játék Ismerjük fel a veszélyt!

Statisztikáink szerint az utóbbi mintegy fél év során legalább tíz olyan eset történt társaságcsoporthoz vezető hálózata környezetében, amelyek

harmadik fél (nem ELMŰ-ÉMÁSZ alkalmazott vagy az alvállalkozója) által okozott felelőtlen munkavégzésre vezethetőek vissza. Előfordult, hogy csupán rövid ideig tartó szolgáltatáskieséssel járó helyzet állt elő, több eset azonban tragikus véget ért.

Az ELMŰ-ÉMÁSZ társaságcsoporthoz számára kiemelten fontos, hogy ne csak kollégáit, hanem fogyasztóit, illetve a légvezetékek közelében munkát és szabadidős tevékenységet (pl. sárkányrepülés, horgászat) végzőket is biztonságban tudja. Legyen szó hétköznapi tevékenységekről, például gallyazásról vagy horgászatról, esetleg kútúrásról, daruzásról, mezőgazdasági munkákról, vagy akár extrém sportokról, a villamos szabadvezetékek környezetében fokozott óvatosságra van szükség.

Ha ön vagy az ön által megbízott cég vagy vállalkozó olyan munkát vagy tevékenységet végez, amelyek során elkerülhetetlen a villamos szabadvezeték megközelítése, vagy az előírt távolságot nem tudják tartani, vegye fel velünk a kapcsolatot! **www.elmuemasz.hu**

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,
- otthontermelési 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 haladékra 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 végezheti, illetve jogosult a követelést harmadik személyre átruházni. Peres eljárásban szerződött partnereink: Du-Navigator V. Lloyd Szolgáltató, Pénzügyi Tanácsadó és Kereskedelmi 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.

Ismerje meg 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 engedéllyel 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 ügyfelünktől bejelentés érkezik, hogy felhasználási helyen 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 ismételten 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 ügyféltől 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 ennyi idő alatt ez – az ügy jellegéből adódóan – nem lehetséges, 15 napon belül értesítést küldünk ügyfelünk számára az érdemi válaszáadás 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. A válaszáadás határidő az egyeztetés lefolyásától számítandó, de válaszunkat a benyújtástól számított maximum 30 napon belül kézhez veheti. Amennyiben a megkeresés megválaszolásához mérőhelyi munka szükséges, és erről a bejelentőt a válaszáadásban 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 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 mérése 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 részszámla értelmezéséhez

Villamosenergia részszámla:

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

1 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.

2 Postázási cím: az ügyfél által megadott számla kézbesítéshez használt cím.

3 Ügyfélkapcsolati információk: itt található az internetes és levelezési címünk, telefonszámaink és azon elérhetőségeink, ahol a mérőállás bejelenthető.

4 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.

5 Számlakiegyenlítéssel, befizetéssel kapcsolatos információk:

Elszámolt időszak: a számlában elszámolt időszak.

Fizetendő összeg: fizetendő (bruttó) végösszeg.

Fizetési határidő: a befizetés a szolgáltatóhoz történő beérkezésének határideje.

6 Rezsicsökkentésből származó megtakarítás kimutatása tartalmazza:

1.) milyen fizetési kötelezettség terhelte volna rezsijid csökkentése nélkül a fogyasztót,

2.) az aktuális elszámolási időszakban milyen megtakarítást ért el,

3.) 2013. január 1-je óta mekkora megtakarítást ért el összesen.

Ezen összegek az Ön számlájából előzetesen levonásra kerültek.

7 Közérdekű információk

8 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 kelete a fizetési határidővel, a számla kelete pedig a számlakészítés dátumával egyezik meg. A számlán megjelenő szolgáltatás megnevezése a törvény alapján alkalmazott megnevezés.

9 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.

Elszámolt időszak: a számlában elszámolt időszak, amely a hónapok eltérése miatt számláról-számlára változhat, ami hatással van az elszámolt fogyasztásra és a kiállított számla végösszegére is.

Induló/ Záró mérőállás: tényleges vagy becsült mérőállások, melyek különbségéből adódik a számlázott mennyiség.

LM (Leolvasás módja): Leol – leolvasás elosztói engedélyes által; Becs – becsült; Dikt – fogyasztó által diktált; Ell – elosztói ellenőrzés

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 egységes közszolgáltatói számlákról 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.

10 Számlaösszesítő és egyéb tájékoztató adatok: a számlán elszámolt tételek összesítése és az aktuális rendeletnek megfelelő ÁFA, valamint a számla bruttó értéke szerepel. **A folyószámla egyenleg tartalmazza az aktuális számla értékét is.** Amennyiben az aktuális számla végösszege és a folyószámla egyenleg megegyezik, Önnek nem áll fenn sem tartozása, sem túlfizetése a számlakibocsátás pillanatában.

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

elmű·émász Part of innogy

Szolgáltató neve: ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.
 Cím: 1132 Budapest, Váci út 72-74.
 Adószám: 25366936-2-41
 Bankszámlaszám: 11700016-0743911

Ügyfélszolgálat elérhetőségei: ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Kft.
 Internet: www.elmuemasz.hu
 Hívásbejelentés: 06 80 38 39-40
 Mérésállás-bejelentés és vezetékes szám: 06 80 202-938
 Mérésállás bejelentés mobilszám: 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.: 195.

Villamos energia 1. sz. részszámla
 1. sz. mérési pont
 Oldalszám: 1/3
 Számla sorszáma: 800123456789

Áram Ákos
 Mintaváros
 Energiaparsely u. 2.
 2019

1 Elszámolási időszak: 2019.02.02-2019.03.01.
Fizetendő összeg: 8.491 Ft
Fizetési határidő: 2019.03.27.

Felhasználó azonosító száma: **87654321**
 Felhasználó neve: Áram Ákos
 Felhasználó címe: 2019 Mintaváros, Energiaparsely u. 2.
 Felhasználási hely címe: 2019 Mintaváros, Energiaparsely u. 2.

A rezsijid csökkentése nélkül Önben az elszámolási időszakban a következő fizetési kötelezettség terhelte volna: 11.479 Ft
A rezsijid csökkentésének eredményeképpen az Ön megtakarítása - ebben az elszámolási időszakban: 2.830 Ft
- 2013. január 1-je óta összesen: 107.750 Ft
 (Ezen összegek az Ön számlájából előzetesen levonásra kerültek.)

elmű·émász Part of innogy Oldalszám: 2/3

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban összegyűjtöttük Önnek a legfontosabb információkat és tudnivalókat.

Amennyiben Ön **egyedi banki átutalással** kívánja kiegyenlíteni számláját, kérjük, hogy a **Küldemény rovatban** hivatkozon a 10 számjegyű Vevő (Fizető) azonosítóra, vagy a számla sorszáma. A számlakiegyenlítéshez kapcsolatos bankszámlaszám megadása a számla 1. oldalán a fejlécben lévő adatok között.

Amennyiben a számlát egyedi átutalással szeretné kiegyenlíteni, kérjük, hogy a megadott fizetési határidő előtt minimum 1 munkanappal, egyéb kiegyenlítés (csekkes, bankkártyás, ATM) esetén minimum 2 munkanappal indítsa el a számla rendezését, hogy a kiegyenlítő összeg a számlán feltüntetett fizetési határidőre biztosan megérkezzen Tényszerűsükhöz, ezzel elkerülve a későbbi kamat felszámolást.

Intézzék ügyeit az interneten! Online ügyfélszolgálati felületünkön (<https://elmuemasz.hu>) otthonából, kényelmesen intézheti számlaügyeit, kezelheti elektronikus úton ékező irattartozásait és azok bankkártyás befizetését, bejelentheti aktuális mérőállását, lekérheti folyószámla egyenlegét, vagy eljuttat bármely más, szerződésével kapcsolatos ügyben.

Kéve történő számlakiegyenlítés esetén a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű **késleltetési kamat** kerül felszámolásra, amelynek összegét a következő számlában tüntetjük fel.

EGYÉB INFORMÁCIÓK

Tisztelt Ügyfelünk! Ha az ELMŰ Hálózati Kft szolgáltató nevében keresik, kérje el az illetékes hivatalos státuszú bizonyítványt. Az igazolványon szereplő telefonfőnököm azonosíthatja az illetékes státuszát, ezzel tudjuk biztosítani, hogy Ön ne érje kár.

elmű·émász Part of innogy Oldalszám: 3/3

Vevő (Fizető) azonosító: 1234567890
 Vevő (Fizető) neve: Áram Ákos
 Vevő (Fizető) címe: 2019 Mintaváros, Energiaparsely u. 2.
 Vevő (Fizető) adószáma: 25366936-2-41

Teljesítés kelte: 2019.03.27
 Számla kelte: 2019.03.08.

Szerződéses folyószámla: 1234567890
 Számla sorszáma: 800123456789
 Fizetési mód: Csoportos beutalás megfizetés

Teljesítés kelte: 2019.03.27
 Számla kelte: 2019.03.08.

Villamos energia egyetemes szolgáltatás és villamosenergia-elosztás

SZÁMLARÉSZLETEZŐ

Előzetes engedélyes: ELMŰ Hálózati Kft.

Előzetes engedélyes: ELMŰ Hálózati Kft.
 Árszabás: ESZ "A1" Lakosság
 Mérés pont azonosító: HU:000210F11-E0001234567-123456789 "A1"

Mérő gyártási szám	Elszámolt időszak	Induló mérőállás	Záró mérőállás	LM	Fogyasztás (kWh)	Sorozat	Mennyiség (kWh)
9000123456	2019.02.02-2019.03.01.	98.666	98.696	Becs	230	1	230

Utolsó elszámolt mérőállás leolvasásának dátuma: 2019.02.01. Utolsó elszámolt mérőállás (kWh): 98.666

Tétel megnevezése	Fogyasztási időszak	Mennyiség	Mértékegység	Nettó egységár és mértékegység	Nettó érték (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó érték (Ft)
ESZ Lakossági "A1" leolvasás díja	2019.02.02-2019.03.01.	108	kWh	14,0900 Ft/kWh	1,520	27	1,928
ESZ Lakossági "A1" normál árszabás díja	2019.02.02-2019.03.01.	122	kWh	15,1000 Ft/kWh	1,720	27	2,184
Energiaáram díj összesen					3,240		4,112
Energetikai rendszerszámítási díj "A1"	2019.02.02-2019.03.01.	230	kWh	14,4650 Ft/kWh	3,327	27	4,225
Elosztói alapdíj "A1"	2019.02.02-2019.03.01.	1	db	120,5000 Ft/db	121	27	154
Rendszerhasználati díjak összesen					3,448		4,379
Nettó számlaérték összesen					6,686		
Bruttó számlaérték összesen**							8,491
Fizetendő összeg összesen							8,491

ÁFA összesítő (Ft)	ÁFA (%)	Nettó érték (Ft)	ÁFA	Bruttó érték (Ft)
Energiaáram díj összesen	27	3,240	874	4,112
Rendszerhasználati díjak összesen	27	3,448	931	4,379
Számla összesen		6,686	1,805	8,491

A nyilvántartási szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor: **8.491 Ft.**

Tájékoztató adatok:

*Az elosztói alapdíj fogyasztói függetlenítési díj.
 **A rezsicsökkentés a fogyasztókat a 2012. december 1-jei hatályos érvényes szerinti bruttó számlaérték alapulvételével illeti meg, a tétel a már csökkentett összeget tartalmazza.
 Kisebbségi leolvasás dátuma: 2019.12.13 - 2019.12.27. között
 A számla létrehozásának időpontja: 2019.03.08.
 Leolvasás módja (LM): Leol – leolvasás elosztói engedélyes által; Becs – becsült; Dikt – fogyasztó által diktált; Ell – elosztói ellenőrzés

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