

Gyakran ismételt kérdések és válaszok a szolgáltatóváltásról

1. Miért van szükség a szolgáltatóváltásra?

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyásával visszaadta villamos energia egyetemes szolgáltatási engedélyét. A törvény értelmében ilyen esetben új egyetemes szolgáltatót jelöl ki a hatóság. Az új egyetemes szolgáltató az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., a legnagyobb magyar energiaipari szolgáltató.

2. Háztartási méretű kiserőművel rendelkezem, mi a teendőm a szolgáltatóváltás kapcsán?

Távleolvasós mérő esetén nincs teendője, a 2021.08.31-i mérőállást az elosztó behívja, ez alapján készül el a végszámla.

A normál mérők esetén: a minél pontosabb elszámolás érdekében javasoljuk, hogy

- augusztus 16–28. között telefonon, az újonnan létrehozott „Szolgáltatóváltás” menüpontban diktálja mérőállását, vagy
- augusztus 16–27. között az online ügyfélszolgálaton rögzíti a Mérőállás bejelentése menüpontban az „Ár / Áfváltozás miatti mérőállás bejelentés” négyzetet kipipálva.

Diktáláshoz szüksége lesz a 8 számjegyű álló felhasználó azonosító számra, amit a számlalevél 1. oldalán, a bekeretezett részen talál meg.

3. Az éves szolgáltatói leolvasásom augusztusban esedékes. Emellett most diktáljam is a mérőállásomat?

Csak akkor ne diktáljon, ha a leolvasó augusztus 31-én vagy szeptember 1-jén olvassa le a mérőjét, mert akkor a végszámla azzal a mérőállással készül el. Ha azt szeretné, hogy az elszámolás minél pontosabb legyen, akkor

- augusztus 16–28. között telefonon, az újonnan létrehozott „Szolgáltatóváltás” menüpontban diktálja mérőállását, vagy
- augusztus 16–27. között az online ügyfélszolgálaton rögzíti a Mérőállás bejelentése menüpontban az „Ár / Áfváltozás miatti mérőállás bejelentés” négyzetet kipipálva.

Diktáláshoz szüksége lesz a 8 számjegyű álló felhasználó azonosító számra, amit a számlalevél 1. oldalán, a bekeretezett részen talál meg.

4. Az éves szolgáltatói leolvasásom szeptemberben esedékes. Emellett most diktáljam is a mérőállásomat?

Igen, a minél pontosabb elszámolás érdekében javasoljuk, hogy

- augusztus 16–28. között telefonon, az újonnan létrehozott „Szolgáltatóváltás” menüpontban diktálja mérőállását, vagy
- augusztus 16–27. között az online ügyfélszolgálaton rögzíti a Mérőállás bejelentése menüpontban az „Ár / Áfváltozás miatti mérőállás bejelentés” négyzetet kipipálva.

Diktáláshoz szüksége lesz a 8 számjegyű álló felhasználó azonosító számra, amit a számlalevél 1. oldalán, a bekeretezett részen talál meg.

5. Átalánydíjas elszámolásban vagyok. Az ELMŰ-ÉMÁSZ rendszerében jelenleg beállított részfogyasztásom 2021.09.01 után is változatlan marad?

Igen, változatlan marad a havonta kiszámlázott kWh mennyiség 2021.09.01 után is. Októberben vagy októbertől (szeptemberben a havi diktálásokon kívül másra nem készül számla) a korábban megszokott kWh mennyiségről fog számlát kapni, már az MVM Next-től.

6. Átalánydíjas elszámolásban vagyok. Kell diktálnom augusztusban?

Igen, a minél pontosabb elszámolás érdekében javasoljuk, hogy

- augusztus 16–28. között telefonon, az újonnan létrehozott „Szolgáltatóváltás” menüpontban diktálja mérőállását, vagy
- augusztus 16–27. között az online ügyfélszolgálaton rögzíti a Mérőállás bejelentése menüpontban az „Ár / Áfváltozás miatti mérőállás bejelentés” négyzetet kipipálva.

Diktáláshoz szüksége lesz a 8 számjegyű álló felhasználó azonosító számra, amit a számlalevél 1. oldalán, a bekeretezett részen talál meg.

7. Havonta diktálom a mérőállásomat. Mi a teendőm?

Ha diktálási időszaka minden hónap 1–7., illetve 8–14. között van és Ön a megszokott módon diktál, akkor addigi fogyasztásáról a szokásos módon készíti el a számlát az ELMŰ-ÉMÁSZ. Így az augusztusi időszakra két számlája készül: egy normál számla a diktálási időszakig, majd a végszámla 2021. augusztus 31-i záró dátumig. Ha Ön a végszámlát is a tényleges mérőállás alapján szeretné megkapni, akkor

- augusztus 16–28. között telefonon, az újonnan létrehozott „Szolgáltatóváltás” menüpontban diktálja mérőállását, vagy
- augusztus 16–27. között az online ügyfélszolgálaton rögzíti a Mérőállás bejelentése menüpontban az „Ár / Áfváltozás miatti mérőállás bejelentés” négyzetet kipipálva.

Ha diktálási időszaka minden hónap 15–21. vagy 22–28. között van, Ön a megszokott módon diktáljon. Ebben az esetben az Ön által rögzített mérőállás alapján készül a záró időszakig szóló becsült végszámla. Így Ön augusztusban nem kap számlát, és a szeptemberben elkészülő végszámlája egy hónapnál hosszabb időszakról fog szólni.

Ha Ön a végszámlát is a tényleges mérőállás alapján szeretné megkapni, akkor

- augusztus 16–28. között telefonon, az újonnan létrehozott „Szolgáltatóváltás” menüpontban diktálja mérőállását, vagy
- augusztus 16–27. között az online ügyfélszolgálaton rögzíti a Mérőállás bejelentése menüpontban az „Ár / Áfváltozás miatti mérőállás bejelentés” négyzetet kipipálva.

FONTOS, hogy augusztus 28-án mérőállás-diktálásra kizárólag a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül lesz lehetősége

8. Távfelolvasó mérővel rendelkezem. Kell diktálnom?

A távfelolvasó és idősoros mérők adatait 2021. augusztus 31-én az elosztó behívja, a tényleges mérőállás alapján fog készülni a végszámla.

9. Milyen csatornákon tudom bejelenteni a mérőállást? Milyen adatokra van szükség a diktáláshoz?

Annak érdekében, hogy Ön a tényleges mérőállás alapján kiállított végszámlát kapjon, kérjük jelentse be mérőállását:

- Augusztus 16–28. között telefonon, az újonnan létrehozott „Szolgáltatóváltás” menüpontban diktálja mérőállását, vagy
- Augusztus 16-27. között az online ügyfélszolgálaton rögzíti a „Mérőállás bejelentése” menüpontban az „Ár / Áfaváltozás miatti mérőállás bejelentés” négyzetet kipipálva.

Diktáláshoz szüksége lesz a 8 számjegyű álló felhasználó azonosító számra, amit a számlalevél 1. oldalán, a bekeretezett részen talál meg.

10. Az applikációval mi lesz?

2021.09.01-je után a jelenleg EnergiApp néven ismert mobil applikáció megszűnik. Akik korábban letöltötték ezt az appot, 2021.09.01 utáni első indításkor az applikáció felületén tájékoztatást kapnak az új verzió frissítéséről, amelyet új alkalmazásként kell letölteniük a Google Play áruházból vagy az App Store-ból. **Az új alkalmazás** már az MVM Next mobilapplikációja lesz, amely **MVM Next EnergiApp** néven lesz elérhető. az MVM Next EnergiApp a rendszer átállása miatt csak 2021. szeptember 1-jén 08:00 órától lesz elérhető. Az új applikáció a korábban megszokott funkcionalitással használható, pl. mérőállás rögzítésére, számlafizetésre.

Azon ügyfelek, akiknek a felhasználási helye jelenleg az **ÉMÁSZ Hálózati Kft.** szolgáltatási területén van, az **MVM Next EnergiApp**-ban továbbra is használhatják hálózatos regisztrációjukat és intézhetik hálózatos ügyeiket az eddig használt felhasználónevükkel és jelszavukkal.

Azon ügyfeleknek, akiknek felhasználási helye az **ELMŰ Hálózati Kft.** területén van, és a korábbi EnergiApp applikációt az ELMŰ hálózatos regisztrációval használták, a jövőben egy új applikációt kell letölteniük hálózatos ügyeik intézéséhez. Ez **E.ON Hálózat** néven lesz megtalálható és letölthető a Google Play áruházból, valamint az AppStore-ból. Itt is rögzíthetik mérőállásukat, kérhetnek értesítést tervezett áramszünetről, használhatják hibabejelentésre.

11. Már letöltöttem az MVM-es appot, de az ELMŰ-ÉMÁSZ-os azonosítómmal nem tudok belépni. Miért?

MVM Next EnergiApp 2021.09.01 után lesz elérhető, addig az időpontig a jelenlegi ELMŰ-ÉMÁSZ-os applikáció használható ügyintézésre. A jelenleg letölthető MVM Next applikáció nem használható az ELMŰ-ÉMÁSZ-os adatokkal!

12. Megmarad az online regisztrációs felhasználónevem és jelszavam?

Igen. Ha Ön jelenleg rendelkezik online regisztrációval, akkor a jelenlegi felhasználóneve és jelszava az új online felületen is megmarad.

13. A jelenlegi online felület megmarad?

Igen, az alábbiak szerint lesz használható az online felület:

Ha utólag a 2021. augusztus 31-ig terjedő időszakra az ELMŰ-ÉMÁSZ-ra vonatkozó kérdéssel, panasszal, igényvel élne, a megszokott elérhetőségeken teheti meg.

Online ügyfélszolgálat: **ker.elmuemasz.hu**

Web: **elmuemasz.hu/egyetem-es-szolgalatas**

Az MVM Next ügyfélszolgálati elérhetőségei áramügyekben **2021. szeptember 1-jétől**

Online ügyfélszolgálat: **ker.mvmnext.hu** (Az oldalra történő bejelentkezéshez az eddig használt felhasználónevét és jelszavát kell megadnia.)

E-mail-cím: **ugyfelszolgalat@mvm.hu**

Web: **www.mvmnext.hu/ee**

14. Az új online felületre újra kell regisztrálnom?

Ha Ön rendelkezik érvényes online regisztrációval a ker.elmuemasz.hu elérésen, akkor 2021.09.01 után nem kell új regisztrációt indítania. A ker.mvmnext.hu online ügyfélszolgálatra 2021.09.01 után be tud lépni a meglévő felhasználónevével és jelszavával.

15. Mikor és milyen mobil applikációt kell letöltenem?

2021.09.01 utáni első indításkor az applikáció felületén tájékoztatást kapnak az új verzió frissítéséről, amelyet új alkalmazásként kell letölteniük a Google Play áruházból vagy az App Store-ból. **Az új alkalmazás** már az MVM Next mobilapplikációja lesz, amely **MVM Next EnergiApp** néven lesz elérhető. az MVM Next EnergiApp a rendszer átállása miatt csak 2021. szeptember 1-jén 08:00 órától lesz elérhető. A jelenleg is letölthető MVM Next applikáció nem használható az ELMŰ-ÉMÁSZ-os ügyek intézésére!

16. Az új Appban fogom látni a régi adatokat?

Sajnos nem. Az új applikációban csak a 2021.09.01 után keletkező számlákat, adatokat fogja tartalmazni.

17. A régi Appba be tudok majd lépni 2021.09.01 után is?

Nem, a jelenlegi applikáció, az EnergiApp 2021.09.01.je után megszűnik.

18. Tudok 2021.09.01 után Appon mérőállást bejelenteni?

Igen, az új applikáció (MVM Next EnergiApp) ugyanazzal a funkcionalitással fog működni.

19. Tudok 2021.09.01 után Appon Előre Fizető mérőt tölteni?

Igen, az új applikáció (MVM Next EnergiApp) ugyanazzal a funkcionalitással fog működni.

20. Az ELMŰ-ÉMÁSZ-hoz adtam le meghatalmazást. A szolgáltatóváltás után ez a meghatalmazás érvényben marad?

Sajnos az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.-hez beküldött meghatalmazások az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-nél nem lesznek érvényesek. Ha Ön 2021.09.01 után is meghatalmazott bevonásával kívánja intézni áramügyeit, kérjük, hogy **ezen időpont után szíveskedjen új meghatalmazás leadásáról intézkedni az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felé.**

21. Kinek kell befizetnem a számlákat, és mikor?

A legegyszerűbben úgy tudja eldönteni, hogy melyik szolgáltatónak kell az adott számlát befizetnie, hogy megtekinti az adott számla fejlécét. 2021.09.01 előtti időszakot érintő számlákat, és a végszámlát az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. felé kell rendeznie a megszokott módon. Ezen számlák fejlécén ELMŰ-ÉMÁSZ logót fog találni. 2021.09.01 utáni időszakra vonatkozó számlákat pedig az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. felé kell kiegyenlítenie.

Fizetési módok 2021.09.01 után

CSBM: Ha Ön a villamosenergia-számlájához kapcsolódó csoportos beszedési megbízással rendelkezik, akkor a bankjának korábban adott megbízása az ELMŰ-ÉMÁSZ által kiállított végszámla beszedését követően az MVM Next által kiállított számlákra is érvényben marad.

Egyedi átutalás: Ha Ön banki átutalással fizeti számláját, kérjük, hogy minden esetben az aktuális számlán feltüntetett bankszámlaszámra teljesítse a befizetést. Felhívjuk figyelmét, hogy az MVM Next más bankszámlaszámokat használ, amelyek a villanyszámlákon megtalálhatók lesznek.

Online felületről indított fizetés: Az ELMŰ-ÉMÁSZ azon ügyfeleinek, akik jelenleg a Simple Pay ismétlődő fizetést használják, 2021. szeptember 1-jétől megszűnik a beállításuk, mivel az MVM

Nextnek a CIB Bankkal van megállapodása. Az online bankkártyás fizetés a CIB Bank biztonságos felületén lesz elérhető.

Az online bankkártyás fizetés a Simple Payen is működni fog, ezen keresztül csak a vég számla és az esetleges korábbi tartozás rendezhető az ELMŰ-ÉMÁSZ felé.

OTP-s ATM-eken keresztüli fizetési lehetőség legkésőbb 2021. szeptember 1-jétől megszűnik.

22. 2021.09.01 után milyen csatornákon tudok Előre Fizető mérőt tölteni?

A jelenleg ismert Előre Fizető mérő újrafeltöltési csatornák továbbra is használhatóak lesznek, a megszokott azonosítókkal.

- LAPKER partnerüzletek
- online ügyfélszolgálat (ker.mvmnext.hu)
- Mobil applikáción (MVM Next EnergiApp)
- Személyes ügyfélszolgálaton

23. Milyen bankszámla számra utaljam a villanyszámlám összegét?

Az ELMŰ-ÉMÁSZ által kiállított számlákat – beleértve a vég számlát is – az ELMŰ-ÉMÁSZ felé határidőre egyenlítse ki. Az ELMŰ-ÉMÁSZ **e-számláit** a ker.elmuemasz.hu online ügyfélszolgálaton tudja befizetni. A bankszámla szám megtalálható a számlán.

A szeptember 1-jét követő időszakban az MVM Next által kiállított számlákat az MVM Next felé kell kiegyenlíteni. Az új szolgáltató bankszámla számát az MVM-es számlán találja meg.

Amennyiben Ön részletfizetési megállapodást köt szeptember 1-jét megelőzően az ELMŰ-ÉMÁSZ-szal, akkor a megállapodás a szolgáltatóváltással nem szűnik meg. Kérjük, hogy a részletfizetési megállapodásban foglalt fizetési határidőnek megfelelően továbbra is rendezze az esedékes részletösszeget az ELMŰ-ÉMÁSZ felé.

24. Jelenleg túlfizetésem van, mi lesz ezzel az összeggel?

A túlfizetés összegét beszámítjuk a vég számlába. Ha még ezt követően is lesz maradvány összeg a fizetési módnak megfelelően visszautalásra kerül a fogyasztó részére.