

RÖVID ÖSSZEFOGLALÓ

az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. villamos energia egyetemes szolgáltatói szerződéses feltételeiből

Egyetemes szolgáltató: ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt., amely jogszabály által meghatározott szabályok szerint értékesít villamos energiát meghatározott minőségben a lakossági és nem lakossági felhasználók számára.

Hálózati engedélyes: az áramhálózat működtetéséért felelős, engedéllyel rendelkező társaság. Társaságunk az ELMŰ Hálózati Kft. és az ÉMÁSZ Hálózati Kft. területén nyújt villamosenergia-kereskedelmi szolgáltatást.

Ár: a villamos energia árát és a külön díjas szolgáltatások árát és azok alkalmazási feltételeit jogszabály állapítja meg.

Elszámolási időszak: Éves elszámolás esetén az elszámolási időszak 12 hónap, de maximum 14 hónap lehet. A Szolgáltató jogosult részszámlát kibocsátani. Havi elszámolás esetén az elszámolási időszak 1 hónap. A Szolgáltató az elszámolási időszak utolsó napjára elszámoló számlát állít ki és a felhasználóval teljes körűen elszámol.

Számláját az alábbi módokon fizetheti ki:

- online bankkártyás fizetés,
- csoportos beszedési megbízás,
- egyedi átutalás,
- postai készpénzátutalás.

Felhasználó azonosítása: Ügyintézéskor, kérjük, mindig adja meg a számlán található azonosítók egyikét. **Felhasználó azonosító száma:** a fogyasztási helyet azonosítja a számla 1. oldalán található. **Vevő (Fizető) azonosító:** felhasználó áramszolgáltatónál vezetett folyószámlájának azonosítója, amelyen befizetéseket és a tartozásokat tartják nyilván. A számla 3. oldalán található a bal felső sarokban.

Kifogás a számlával szemben: A felhasználó a számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére csak akkor van halasztó hatálya, ha a számlán feltüntetett mennyiség az előző év azonos időszakában elszámolt mennyiség 150%-át meghaladja.

Visszatérítés: A Szolgáltató a fel nem számított, vagy tévedésből be nem szedett díjat az esedékesség napjától számított két éven belül követelheti, a tévesen felszámított, illetve beszedett díjat 3 éven belül jóváírja vagy visszatéríti. Jogszabály szerint a 3000 Ft feletti túlfizetés is visszafizetésre kerül a felhasználó ezzel ellentétes nyilatkozata esetén.

Felhasználóváltás: Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, köteles a költözéstől számított 15 napon belül a szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban felmondani.

Kikapcsolás lakossági felhasználó esetén: A Szolgáltató jogosult az elosztói engedélyesnél kikapcsolást kezdeményezni, ha az alábbi feltételek együttesen fennállnak:

- a) a lakossági felhasználó 60 napot meghaladó fizetési késedelembe esett,

- b) a fizetési haladék adásáról vagy részletfizetési lehetőségről nem született megegyezés a villamosenergia-kereskedővel,
- c) a villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági felhasználót **legalább kétszer írásban értesítette** és az első értesítésben a lakossági fogyasztó figyelmét felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségére.

Kikapcsolás nem lakossági felhasználó esetén: Ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult nem lakossági fogyasztó 30 napot meghaladó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az elosztói engedélyesnél a kikapcsolást kezdeményezni.

Visszakapcsolás: A visszakapcsolás feltétele az összes lejárt esedékességű tartozás és a járulékos költségek (tőke, kamat, felszólítás és az elosztói engedélyes üzletszabályzatában feltüntetett ki- és visszakapcsolás díja) megfizetése.

Szerződésfelmondás: Az egyetemes szolgáltatói szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondhatja.

Kereskedőváltás: Ha a felhasználó a szükséges villamos energiát a továbbiakban más szolgáltatótól kívánja az adott felhasználási helyen beszerezni, akkor ezt a felhasználónak vagy az új kereskedőnek be kell jelentenie a jelenlegi egyetemes szolgáltató felé, és a villamosenergia-vásárlási szerződését 30 napos határidővel, írásban vagy elektronikus formában fel kell mondani. A szerződésfelmondásra vonatkozó igényét a felhasználó 60 napnál korábban nem kezdeményezheti.

ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

Telefonos ügyfélszolgálat: normál tarifával hívható városi számok: +36 1/238-3838 és +36 46/535-535; mobiltelefonszámok: +36 20/30/70/978-5611 vagy +36 20/30/70/978-5612

Személyes ügyfélszolgálat: ügyfélszolgálati irodáink elérhetőségéről honlapunkon tájékozódhat.

Postacím: 1300 Budapest, Pf.:151.

Honlap: <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgaltatas> Online ügyfélszolgálat: <https://ker.elmuemasz.hu>

Jogorvoslati lehetőségek: Amennyiben nem elégedett a szolgáltató válaszával, akkor jogorvoslat iránti igényével az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- a békéltető testülethez (<https://bekeltetes.hu/>),
- a fogyasztóvédelmi hatósághoz (Kormányhivatalhoz elszámolási, számlázási, ki- és visszakapcsolási, és méréssel kapcsolatos ügyekben fordulhat. <https://www.kormanyhivatal.hu/>)
- a felügyeleti szervhez (Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz hálózattal csatlakozással; hozzáféréssel; rendelkezésre állással kapcsolatos panaszok; szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel kapcsolatos ügyekben. <http://mekh.hu/>)

Adatkezelési tájékoztató: A Szolgáltató az ügyfelek személyes adatainak kezelésére vonatkozó részletes tájékoztatása a honlapunkon érhető el: <https://elmuemasz.hu/#!/tarsasagunk/szabalyozasi-informaciok/adatvedelmi-tajekoztato>.

Figyelem! A jelen dokumentum csak RÖVID ÖSSZEFOGLALÓ a vonatkozó jogszabályok alapján készített üzletszabályzatból és általános szerződési feltételekből. A mindenkor hatályos **Üzletszabályzatunk és Általános szerződési feltételeink** bármely ügyfélszolgálati irodánkban vagy honlapunkon <https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgaltatas/tudnivalok/szabalyzatok/uzletszabalyzat> érhető el. Ezenkívül honlapunkon részletesebb ügyféltájékoztatókat és a vonatkozó jogszabályokat is megtalálja.