

- Tájékoztatás a szociálisan védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről és hátralékkezelési folyamatáról
- Mérőállás-bejelentési időpontok
- Gallyazási helyesbítés
- Garantált szolgáltatásaink
- Számlamagyarazó

ELMŰ



TÁJÉKOZTATÁS A SZOCIÁLISAN VÉDENDŐ FOGYASZTÓKAT MEGILLETŐ KEDVEZMÉNYEKRŐL ÉS 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.

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,
- otthonteremtési támogatásban részesült (a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül), vagy
- nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásba 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-ÉMASZ 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/#1/lakossagi-ugyfelek/hasznos-tudnivalok/vedendo-fogyasztok
(Az adatlap a Társaságcsoporthoz tartozó ügyfélszolgálati irodáiban is megtalálható.)

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 Ön vállalja, hogy a részletfizetés, fizetési haladék igénybevételének időtartama

GALLYAZÁSI HELYESBÍTÉS

Tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket, hogy a Híraram 2015/1. számában megjelent, gallyazási tudnivalókat tartalmazó leírásban a villamosmű biztonsági övezetére vonatkozó tilalmakat és kötelezettségeket tartalmazó hatályos jogszabály helyesen a villamosművek, valamint a termelői, magán- és közvetlen vezetékek biztonsági övezetéről szóló 2/2013. (I. 22.) NGM rendelet.

A vezeték közelében lévő fák gallyazása veszélyes lehet, ezért kérjük ha ilyen munkát terveznek előzetesen tájékozódjanak a honlapunkon, illetve a vezeték kikapcsolása érdekében előzetesen hívják a 06/40-38-38-38-as telefonszámot.

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 a fizetési haladékra vonatkozó megállapodás azonnali hatályú felmondására, valamint jogosult a további vételezést előrefizetéses mérő felszereléséhez kötni.

Előrefizetéses mérő felszerelése

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

Folytatás a 2. oldalon →

MÉRŐÁLLÁS-BEJELENTÉSI IDŐPONTOK

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a részszámlás fogyasztóink mérőállás-bejelentési lehetőségei a pontos elszámolás érdekében a mellékelt táblázat szerint alakulnak.

Mérőállás-bejelentést vezeték telefonjáról a 06/80-202-938-as, míg mobiltelefonjáról a 06/20/30/70-938-38-38-as telefonszámokon vagy Online ügyfélszolgálatunkra (ker.elmu.hu) belépve tud tenni.



A részszámla elszámolási időszaka	A mérőállás-bejelentés időszaka
október 9. – november 8.	november 1. – november 7.
október 16. – november 15.	november 8. – november 14.
október 23. – november 22.	november 15. – november 21.
november 2. – december 1.	november 22. – november 28.

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

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

Áramszolgáltatás megszüntetése és annak következményei

Abban az esetben, ha 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 előrefizetés 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, illetve a visszakapcsolás előrefizetés 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.

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, melyet a következő számlában érvényesít. Jogi úton történő behajtás esetén az eljárás során felmerült költségek is a Felhasználót terhelik.

GARANTÁLT SZOLGÁLTATÁSAINK

Társaságaink, a Budapesti Elektromos Művek Nyrt. (ELMŰ) – egyetemes szolgáltatóként – és az ELMŰ 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 oldjuk meg az áramszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket, esetleges problémáikat. Amennyiben garantált szolgáltatásaink nem teljesülnek, úgy esetenként lakossági ügyfeleinket automatikusan 5000 Ft, egyéb ügyfeleinket 10 000 Ft kötbér illeti meg.

Garantált szolgáltatásaink – Magyar Energia Hivatal által jóváhagyott – részletes listáját Üzletszabályzatunkban olvashatja, amely honlapunkon és ügyfélszolgálati irodáinkon egyaránt elérhető. Az alábbiakban hírelveünk hasábjain is összefoglaljuk Önnek a Garantált szolgáltatásainkkal kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat.

Az ELMŰ Nyrt. mint Egyetemes szolgáltató által biztosított Garantált szolgáltatások

E.SZ.I. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentés továbbítása
Az ELMŰ Nyrt. 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 számított 15 napon belül az ELMŰ Nyrt. választ ad.

Az esetben, ha a megkeresés az ELMŰ Nyrt.-nél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor az ELMŰ Nyrt. gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez történő átadástól számítandó a válaszadási határidő. Amennyiben az ELMŰ Nyrt. és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. A válaszadási időt az egyeztetés lefolytatásától számítjuk. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.

E.SZ.III. Visszatérítés téves számlázás esetén
Az ELMŰ Nyrt. a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül – a felhasználó fizetési módjának megfelelően – a túlfizetést visszatéríti.

E.SZ.IV. A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése
A felhalmozott tartozás hiánytalan és hirtel érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – az ELMŰ Nyrt. a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.

E.SZ.V. Nem jogszerű kikapcsolás
Nem jogszerű kikapcsolás esetén az ELMŰ Nyrt. kötbért fizet.

Az ELMŰ Hálózati Kft. Garantált szolgáltatásai

G.SZ.I. A villamosenergia-ellátás visszaállításának megkezdése egy felhasználási helyen történő kimaradás esetén
Ha ügyfelinktől bejelentés érkezik, hogy felhasználási helyén nincs, de környezetében van villamosenergia-ellátás, akkor az elosztói engedélyes – az Ön esetében az ELMŰ Hálózati Kft. – a hiba elhárítása érdekében az értesítés fogadásának időpontjától számítva 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 megkezdje a hiba kijavítását. 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

II./1. Az elosztói engedélyes berendezésén fellépő, több fogyasztási helyet érintő kis- és közepesfeszültségű 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 24 óra után, illetve háromszoros kötbér fizetendő, ha 36 óra után sem kerül visszaállításra.

G.SZ.III. Felhasználói villamosenergia-igénybejelentésre adandó tájékoztatás
Az ELMŰ Hálózati Kft.-hez az ügyféltől vagy az egyetemes szolgáltatótól érkezett, és illetékességébe tartozó esetekben:

a.) Kiszfélyű 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 válaszára, vagy ha ennyi idő alatt ez – az ügy jellegéből adódóan – nem lehetséges, 15 napon belül értesítést küldünk ügyfelünk számára az érdemi válaszára várható időpontjáról.

G.SZ.IV. Új felhasználási hely bekapcsolása vagy teljesítmény bővítése
Az ELMŰ Hálózati Kft. a bekapcsolás megrendelését, a szerződések megkötését, valamint a bekapcsolás műszaki és gazdasági feltételeinek teljesítését követően – eltérő megállapodás hiányában – 8 munkanapon belül bekapcsolja a felhasználási helyet az áramszolgáltatásba.

G.SZ.V. Az egyeztetett időpontok megtartása
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 megkeresés esetén az ELMŰ Hálózati Kft. válaszára a megkeresés beérkezésétől számított 15 napon belül számíthat. Abban az esetben, ha a megkeresés az elosztói engedélyesnél kerül dokumentálásra, de az egyetemes szolgáltató, tehát az ELMŰ Nyrt. tevékenységét illeti, akkor megkeresését 8 napon belül garantáltan célba juttatjuk. Ezzel egyidejűleg természetesen Önt is értesítjük a megkeresés átadásáról, hiszen a válaszadási határidőt is ettől a naptól kell számítani. Amennyiben az elosztói engedélyes (ELMŰ Hálózati Kft.) és az egyetemes szolgáltatói engedélyes (ELMŰ Nyrt.) egyaránt érintett a megkeresésben, akkor a két társaság 15 napon belül érdemben egyeztet. A válaszadási határidő az egyeztetés lefolyásától számítandó, de választunk a benyújtástól számított maximum 30 napon belül kézhez veheti.

G.SZ.VII. Értesítés a villamosenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről
A tervszerű beavatkozással együtt járó üzemszünetről az üzletszabályzatban előírt módon adunk értesítést ügyfeleink számára. A felhasználói (rendszerhasználói) csoportokat a következő határidők betartásával kell értesíteniük:

- 200 kVA rendelkezésre álló teljesítmény alatti rendszerhasználók esetében 15 nappal a munkavégzés megkezdése előtt;
- 200 kVA és az azt meghaladó rendelkezésre álló teljesítmény feletti rendszerhasználók esetében 30 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 kiszfélyű felhasználási hely csatlakozási pontján
A felhasználási hely csatlakozási pontján a névleges feszültség +/-7,5%-os tartományán belül szolgáltatjuk a villamos energiát. A legnagyobb feszültségnövekedés mértéke a névleges feszültség 115%-át, a feszültségcsökkenés mértéke a névleges feszültség 80%-át nem haladhatja meg egyperces átlagban.

G.SZ.X. Visszatérítés téves számlázás esetén
A rendszerhasználati díjakkal kapcsolatos számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül – ügyfelünk fizetési módjának megfelelően – a túlfizetést visszatérítjük.

G.SZ.XI. A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása
Ügyfelünk kérésére az ELMŰ Hálózati Kft. intézkedik, hogy 15 napon belül a fogyasztásmérőt egyszerű eszközzel, 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 az egyetemes szolgáltató 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. kötbért fizet ügyfelének.

