

FÜGGELÉKEK

A függelékek jegyzéke

1. Ügyfélszolgálatok elérhetőségei
2. A folyamatos és biztonságos szolgáltatásra vonatkozó főbb műszaki paraméterek
3. Felhasználók igénye alapján nyújtott szolgáltatások díjszabásának rendszere
4. MVM Émász Áramhálózati Kft. –nél alkalmazott közvilágítási elszámolási teljesítmények
5. Fogyasztóvédelmi szervezetek és hatóságok elérhetőségei

Ügyfélszolgálatok elérhetőségei

1. Telefonos ügyfélszolgálat

Központi telefonos ügyfélszolgálat - helyi illetve hálózaton belüli kedvezményes tarifával hívható:
06 1/20/30/70 4749999

Hibabejelentés: **06-80-42-43-44**

Mérőállás bejelentés:

Kizárólag vezetékes telefonszámról hívható ingyenes zöld szám: **06-80-424-526**
Mobiltelefonról is hívható:

06-1-238-1260
06-20-888-1260
06-30-818-1260
06-70-801-1260

Mérőellenőrök azonosítására szolgáló, ingyenesen hívható zöld szám: **06-80-458-998**

2. Írásbeli kapcsolattartás:

Levélcím: 1439 Budapest, Pf. 700
E-mail: eloszto@mvmemaszhalozat.hu

3. Internet:

Weblap elérhetősége: www.mvmemaszhalozat.hu
Online ügyfélszolgálat: <https://eloszto.mvmemaszhalozat.hu>
"MVMNextEnergiApp" mobiltelefonos alkalmazás

Cégnév: MVM Émász Áramhálózati Kft.
székhely: 3525 Miskolc, Dózsa Gy. út 13.
cégjegyzékszám: 05-09-013453
web: www.mvmhalozat.hu
eloszto@mvmemaszhalozat.hu

Telefonszámok:
+36 1 238 1790 (fax)
+36 1/20/30/70 474-9999

Speciális hívások:
Mérőállás:
06-1-238-1260
06-80-424-526
06-20-888-1260
06-30-818-1260

06-70-801-1260

Hibabejelentés: 06-80-42-43-44

Alvállalkozó: 06-1-238-12-80

Mérőellenőr: 06-80-458-998

Önkormányzati Hibacím: 06-80-321-454

Nagyfogyasztói Hibacím: 06-80-345-998

Választások: 06-1-238-2005

4. Ügyfélszolgálati irodák

(lakossági és kis üzleti ügyfelek kezelésére (3x50 Amper-ig))

4.1. Állandó ügyfélszolgálati irodák:

Iroda Típusa	Iroda címe	Nyitva tartás				
		Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Eger	3300 Eger, Vincellériskola u. 26,	8- 14	8-14	8- 20	8-14	8-14
Jászberény	5100 Jászberény, Bercsényi u. 8	8- 14	8-14	8- 20	8-14	8-14
Miskolc	3525 Miskolc, Dózsa György u. 13.	8- 14	8-14	8- 20	8-14	8-14
Salgótarján	3100 Salgótarján, Rákóczi u. 54	8- 14	8-14	8- 20	8-14	8-14

Normál ötnapos munkahéten a hét minden munkanapján legalább napi 6 órás, - 5 munkanapos hetet alapul véve - összesen heti 36 órás nyitva tartás, egyik napon 20 óráig.

4.2. Ügyfélszolgálati fiókirodák:

Iroda Típusa	Iroda neve	Nyitva tartás				
		Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Balassagyarmat	2660, Balassagyarmat, Thököly u. 10.		10-18			8-14
Edelény	3780, Edelény, Borsodi út 9.	14-18		8-12		
Gyöngyös	3200, Gyöngyös, Puskin u. 3.	8-16			10-18	8-14
Hatvan	3000, Hatvan, Csaba u. 11.		8-14	10-18		
Heves	3360, Heves, Szerelem Alfréd utca 11.		8-12		14-18	
Kazincbarcika	3700, Kazincbarcika, Jószerencsét út 6.	8-16		10-18		8-14
Mezőkövesd	3400, Mezőkövesd, Ady Endre út 2.			14-18		8-12
Nagykátá	2760 Nagykátá, Szabadság tér 7.	8-16		8-16	10-18	
Ózd	3600, Ózd, Vasvár u. 83.	8-16	8-12		14-18	
Sátoraljaújhely	3980, Sátoraljaújhely, Rákóczi út 40.		8-16		10-18	
Szerencs	3900, Szerencs, Rákóczi u. 87.	8-16		10-18		8-14
Tiszaújváros	3580, Tiszaújváros, Lévy J. út 66.		8-12		14-18	

Normál ötnapos, illetve négynapos munkahéten heti két munkanapon, összesen heti 8 órás nyitva tartás, egyik napon 18 óráig. Ha munkaszüneti nap és pihenőnap miatt négy-nél kevesebb munkanapból áll a hét, az engedélyes jogosult az ügyfélszolgálati fiókirodát a hét egy munkanapján, 6 órás nyitva tartással üzemeltetni. A módosításról az az engedélyes az érintett munkahetet megelőzően legalább 30 nappal honlapján és ügyfélszolgálatán keresztül tájékoztatja a felhasználókat.

5. Nagyfogyasztói és egyedi ügyfélkezelés (3 x 50 Amper feletti ügyfelek kezelése)

3525 Miskolc, Dózsa György út 13.

Ügyfélfogadás előzetes bejelentkezés alapján hétfőtől péntekig 8.00-tól 15.00-ig

Bejelentkezés a szerződésen feltüntetett elérhetőségeken

6. Központi panaszkezelés

Levélcím: 1387 Budapest, Pf.:1.

A szolgáltatásra vonatkozó főbb műszaki paraméterek

A feltüntetett adatok a tárgyév és az azt megelőző két év mutatószámainak számtani átlagai.

1. A villamosenergia-ellátás megszakadásának gyakorisága felhasználónként

(A szolgáltatás kimaradással érintett fogyasztók aránya az összes fogyasztóra vonatkoztatva)

	összes	tervezett	nem tervezett
2018-2020	1,64	0,73	0,91

2. A villamosenergia-ellátás megszakadás átlagos időtartama

(A szolgáltatás kimaradások átlagos időtartama az összes fogyasztóra vonatkoztatva, percben)

	összes	tervezett	nem tervezett
2018-2020	284,2	223,1	61,1

3. Az érintett fogyasztók villamosenergia-ellátása megszakadásának időtartama

(A szolgáltatás kimaradások átlagos időtartama az érintett fogyasztókra vonatkoztatva, percben)

	összes	tervezett	nem tervezett
2018-2020	173,64	304,52	67,72

4. Villamos energia ellátás helyreállítás nem tervezett ellátás megszakadás esetén

(A hálózat üzemének nem tervezett szüneteltetése esetén, 3 órán, ill. 18 órán belül visszakapcsolt fogyasztók százaléka)

	3 órán belül visszakapcsolt (%)	18 órán belül visszakapcsolt (%)
2018-2020	85,12%	99,87%

5. Villamos energia ellátás helyreállítás tervezett ellátás megszakadás esetén

(A hálózat üzemének tervezett szüneteltetése esetén, 6 órán, illetve 12 órán belül visszakapcsolt fogyasztók százaléka)

	6 órán belül visszakapcsolt (%)	12 órán belül visszakapcsolt (%)
2018-2020	56,09%	100%

6. Fogyasztói feszültség panasz

(Igazolódott fogyasztói feszültség panaszok 10 000 fogyasztóra vonatkoztatott száma)

	db / 10 000
2020.	0,64

7. Tartós szabványtalan feszültség

(Azon fogyasztói feszültség panaszok 10 000 fogyasztóra vonatkoztatott száma, akiknél a bejelentéstől számított 12 hónapon belül a panaszt nem tudták megszüntetni)

	db / 10 000
2020	0,204

Felhasználók igénye alapján nyújtott szolgáltatások díjszabásának rendszere

A felhasználó vagy engedélyes igénye esetén külön díj ellenében végzett szolgáltatások, valamint a felhasználó szerződésszegése esetén külön díj ellenében végzett szolgáltatások díjai a 10/2016. (XI.14.) MEKH rendelet és a 2021. április 1-től alkalmazandó csatlakozási díjak megállapításáról szóló 441/2021 számú MEKH határozat alapján.

I. Felhasználó vagy engedélyes igénye esetén külön díj ellenében végzett szolgáltatások díjai

	Szolgáltatás	Szolgáltatás díja (Ft áfa nélkül)	ÁFA (27%)	Összesen (Ft áfával)
1.	Fogyasztásmérő berendezés hitelességének lejártja miatti csere kivételével a fogyasztásmérő berendezés mérésügyi felülvizsgálata, beleértve a szakértői vizsgálat és a vizsgálatra szállítást költséget	10 025	2 707	12 732
2.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezés felszerelése vagy nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	8 521	2 301	10 822
3.	Okosmérő berendezés felszerelése, vagy nem okosmérőre történő cseréje	8 521	2 301	10 822
4.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	8 521	2 301	10 822
5.	Okosmérő berendezésnek nem okosmérőre történő cseréje	8 521	2 301	10 822
6.	A felhasználó villamosenergia-ellátásból annak szerződésszegése következtében való jogszerű kikapcsolás utáni visszakapcsolás	22 055	5 955	28 010
7.	Számlamásolat készítése esetén azonos számlánként, készpénz-átutalási megbízások pótlása esetén ugyanazon számlához tartozó készpénz-átutalási megbízásonként a második alkalmat követően, ha a felhasználó személyesen veszi át a másolatot (Ft/számla db, lapok számától függetlenül)	351	95	446
8.	Számlamásolat készítése esetén azonos számlánként, készpénz-átutalási megbízások pótlása esetén ugyanazon számlához tartozó készpénz-átutalási megbízásonként a második alkalmat követően, ha a felhasználó a másolatot postai kézbesítéssel kéri (Ft/számla db, lapok számától függetlenül)	702	190	892
9.	Rendkívüli leolvasás felhasználási helyenként felszámítva	1 754	474	2 228

10.	A távlelviható fogyasztásmérő- berendezésből kinyerhető, a felhasználó villamosenergia-fogyasztására vonatkozó, elszámolási alapadatokon - negyedórás mért adatok vagy mérőállások - felüli adatok rendelkezésre bocsátása azonos mérési időszakra vonatkozóan 12 hónapon belül a második alkalmat követően	7 017	1 895	8 912
11.1	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	10 526	2 842	13 368
11.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	10 526	2 842	13 368
12.1.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	10 526	2 842	13 368
12.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	10 526	2 842	13 368
13.1.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	10 526	2 842	13 368
13.2.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	10 526	2 842	13 368
14.1.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	10 526	2 842	13 368
14.2.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	10 526	2 842	13 368
15.	Egy felhasználási helyre vonatkozó felhasználói csatlakozási terv felülvizsgálata naptári évenként a második alkalmat követően	1 754	474	2 228
16.	A felhasználási helyen hibaelhárítás céljából történő megjelenés esetében, ha a hiba a csatlakozási pont után, a felhasználói berendezésben van.	7 017	1 895	8 912

17.	A szerződéses jogvisztonnyal összefüggő, a nemzetközi világhálón is elérhető dokumentumok (pl. az üzletszabályzatot) részeinek 6 oldal terjedelmet meghaladó másolatának kiadása a 7. oldallal (4. lappal) kezdődően	200	54	254
18.	A kiserőművi csatlakozást igénylőtől - háztartási méretű kiserőmű kivételével - a csatlakozásra vonatkozó igénybejelentésre adott tájékoztató elkészítéséért (kiserőművenként)	130 322	35 187	165 509
19.	Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány felülvizsgálata (kiserőművenként)	130 322	35 187	165 509
20.	Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó csatlakozási terv felülvizsgálata (kiserőművenként)	130 322	35 187	165 509

II. A felhasználó szerződészegése esetén külön díj ellenében végzett szolgáltatások díjai

	Szolgáltatás	Szolgáltatás díja (Ft áfa nélkül)	ÁFA (27%)	Összesen (Ft áfával)
1.	Egy- és háromfázisú fogyasztásmérő berendezés csere	14 035	3 789	17 824

III. A felhasználók igénye alapján nyújtott, nem a VET és végrehajtási jogszabályai hatálya alá tartozó többlet szolgáltatások díjtételei

	Megnevezés	Szolgáltatás díja (Ft áfa nélkül)	ÁFA (27%)	Összesen (Ft áfával)
1.	Fogy.mérő és modem szerelés (mérőváltós távleolvasáshoz)	115 500	31 185	146 685
2.	Fogy.mérő és modem szerelés (direkt távleolvasáshoz)	118 300	31 941	150 241
3.	Vonalas modem szerelés (áramváltós mérésnél)	65 000	17 550	82 550
4.	Vonalas modem szerelés (direkt mérésnél)	77 000	20 790	97 790
5.	GSM modem szerelés (áramváltós mérésnél)	65 000	17 550	82 550
6.	GSM modem szerelés (direkt mérésnél)	65 000	17 550	82 550
7.	IP V24 RS232 elosztó szerelése	38 500	10 395	48 895
8.	Fogyasztásmérő kimenetének kiadása	24 000	6 480	30 480
9.	Terhelési görbe helyszíni kiolvasása	20 700	5 589	26 289
10.	Háztartási méretű kiserőmű mérőprogramozás	19 000	5 130	24 130
11.	Mérő átparaméterezés	20 000	5 400	25 400
12.	Adatátviteli út biztosítása (éves díj)	8 400	2 268	10 668
13.	Sürgősségi felár (ideiglenes bekapcsolás esetén)	30 000	8 100	38 100
14.	Egyéb mérőhelyi szolgáltatás	Az igény tartalmának megfelelő egyedi kalkuláció alapján		
15.	Szakfelügyelet	17 200	4 644	21 844

15.1.	Szakfelügyelet minden további megkezdett óra	9 800	2 646	12 446
16	Karbantartás átütemezése 4 órás	70 000	18 900	88 900
17.	Karbantartás átütemezése 8 órás	140 000	37 800	177 800
18.	1 fázisú okosmérő mérőkülönbözeti díj*	25 400	6 858	32 258
19	3 fázisú okosmérő mérőkülönbözeti díj*	36 800	9 936	46 736

*Megjegyzés: A felhasználók igénye alapján nyújtott, nem a VET és végrehajtási jogszabályai hatálya alá tartozó többlet szolgáltatások díjtételei táblázat 19. és 20. sorában szereplő díjtételen felül jelen függelék „Okosmérő berendezés felszerelése, vagy nem okosmérőnek okosmérőre történő cseréje” díjtétel is számlázásra kerül.

MVM Émász Áramhálózati Kft. –nél alkalmazott közvilágítási elszámolási teljesítmények

Lámpatestek előtéttel növelt teljesítményei:

Fényforrás típusa és teljesítménye:	Beépített teljesítmény hagyományos előtéttel (W)	Beépített teljesítmény elektronikus előtéttel (W)
Hagyományos fénycsöves lámpatestek:		
18/20 W	26	
38/40 W	51	
Kompakt fénycsöves lámpatestek:		
11 W	18	
18 W	26	
24 W	34	24
36 W	45	36
Higanylámpás lámpatestek:		
80 W	92	
125 W	141	
250 W	277	
400 W	431	
Kisnyomású Nátriumlámpás lámpatestek:		
35 W	43	
Nátriumlámpás lámpatestek:		
35 W	39	39
50 W	62	56
70 W	87	
100 W	117	
150 W	174	
250 W	280	
400 W	432	
Fémhalogén lámpatestek:		
70 W	87	
100 W	117	
150 W	174	
250 W	280	
400 W	430	

Megjegyzés:

1. A hagyományos izzós lámpatestek a fényforrás névleges teljesítményével számolandók.
2. A több fényforrást tartalmazó lámpatestek teljesítménye a fenti egység teljesítmény és a fényforrás darabszám szorzataként számítandó ki.
3. A fenti értékek a meglévő lámpatest állománynak a közvilágítási hálózat átlagos feszültség szintjén mérhető teljesítmény értékei. A technológiai fejlődés (kis

veszteségű előtétek elterjedése) miatt a fenti értékeket kétévente aktualizálni szükséges.

4. A fenti táblázatban nem szereplő lámpatestek teljesítményfelvételét egyedileg kell meghatározni.

Fogyasztóvédelmi szervezetek és hatóságok elérhetőségei

1. Békéltető testületek elérhetőségei

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák által működtetett Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Telefon:

46/501-091

46/501-871

e-mail: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. fszt.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Elnök:

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: bekeltetotestulet@jiparkamaraszolnok.hu

Telefon: 20/373-2570

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fszt.14.

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

www.nkik.hu, www.bekeltetes-nograd.hu

2. Fogyasztóvédelmi szervezetek elérhetőségei

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

3525 Miskolc, Városház tér 1.

Telefonszám: +36 46 512-971

E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly

Heves Megyei Kormányhivatal

Közlekedési Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.

Levél cím: 3301 Eger, Pf.: 81.

Telefonszám: +36 36 515 469,

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

www.kormanyhivatal.hu/hu/heves/--/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly

Nógrád Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

3100 Salgótarján, Karancs út 54.

Levél cím: 3100 Salgótarján, PF: 308.

Telefonszám: +36 32 511 116

E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

www.kormanyhivatal.hu/hu/nograd/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal

Közlekedési Műszaki Engedélyezési Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

Telefonszám: +36 56 975-165

E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

www.kormanyhivatal.hu/hu/jasz-nagykun-szolnok/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly/fogyasztovedelmi-osztaly

A MAGYAR ENERGETIKAI ÉS – KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ELÉRHETŐSÉGEI:

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztálya

SZÉKHELY: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52

TELEFON: (1) 459-7777

TELEFAX: (1) 459-7766

E-MAIL: mekh@mekh.hu

E-PANASZFOGADÁS: fogyasztovedelem@mekh.hu;

<http://www.mekh.hu/kapcsolat>

Ügyfélszolgálati iroda: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89

Ügyfélfogadás

Hétfő: 9.00-12.00

Szerda: 13.00-15.00

Péntek: 9.00-12.00

A MEKH Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálatára személyesen kizárólag **előzetes időpontfoglalás** alapján vehető igénybe. Időpont a következő telefonszámon kérhető: **+36 1 459 7740**

Telefonos	ügyfélszolgálat: +36	1	459	7740
Zöld	szám: +36	80	205	386
Hétfő-szerda:	8.15-12.00	és		12.30-16.30

Csütörtök:

8.00-16.30

Péntek: 8.15-12.00 és 12.30-13.30

Faxszám: +36

1

459

7739

E-mail: fogyasztovedelem@mekh.hu

Fogyasztóvédelmi e-ügyfélszolgálat <http://www.mekh.hu/fogyasztovedelmi-e-ugyfelszolgalat>