



FÜGGELÉKEK

2023./1. számú módosítás

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

Ügyfélfogadási idő: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek 8-16, szerda: 8-20

Hibabejelentés: 06-80-42-43-44 éjjel-nappal (0-24 órában) hívható telefonszám

Mérőállás bejelentés:

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

Mobiltelefonról is hívható:

06-20-888-1260

06-30-818-1260

06-70-801-1260

Mérőellenőrök azonosítására szolgáló, ingyenesen hívható zöld szám: +36 80 200 338

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>

"MVMNext EnergiApp" mobiltelefonos alkalmazás

Cégnév: MVM Émász Áramhálózati Kft.

székhely: 3525 Miskolc, Dózsa Gy. út 13.

cégjegyzékszám: 05-09-013453

web: www.mvmemaszhalozat.hu

eloszto@mvmemaszhalozat.hu

Cégkapu elérhetőség: 704374775

4. Telefonszámok:

Telefonszámok:

+36 1/20/30/70 474-9999

Speciális hívások:

Mérőállás:

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

5. Ügyfélszolgálati irodák

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

5.1. 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
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
Szerencs	3900 Szerencs, Rákóczi u. 87/c.	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.

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

3525 Miskolc, Dózsa György út 13.

Ügyélfogadás 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 mindenkor hatályos, villamos energia rendszerhasználati díjak megállapításáról szóló MEKH határozat alapján kerülnek megállapításra, figyelembe véve a H 440/2021 számú MEKH határozat D. mellékletének 2. pontjában foglaltakat.

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 lejárt miatti csere kivételével a fogyasztásmérő berendezés mérésügyi felülvizsgálata, beleértve a szakértői vizsgálat és a vizsgálatra szállítási költségét	11 064	2 987	14 051
2.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezés felszerelése vagy nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	9 404	2 539	11 943
3.	Okosmérő berendezés felszerelése, vagy nem okosmérőnek okosmérőre történő cseréje	9 404	2 539	11 943
4.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	9 404	2 539	11 943
5.	Okosmérő berendezésnek nem okosmérőre történő cseréje	9 404	2 539	11 943
6.	A felhasználó villamosenergia-ellátásból annak szerződésszegése következtében való jogszerű kikapcsolás utáni visszakapcsolás	24 340	6 572	30 912
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)	387	104	491
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)	774	209	983
9.	Rendkívüli leolvasás felhasználási helyenként felszámítva	1 936	523	2 459

10.	A távlelővható 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	7 744	2 091	9 835
11.1	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszűltűgű szabadvezeték-hálózatön végzett feszűltűgmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	11 617	3 137	14 754
11.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszűltűgű szabadvezeték-hálózatön végzett feszűltűg alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	11 617	3 137	14 754
12.1.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszűltűgű földkábél-hálózatön végzett feszűltűgmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	11 617	3 137	14 754
12.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszűltűgű földkábél-hálózatön végzett feszűltűg alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	11 617	3 137	14 754
13.1.	Az elosztó kezelésében lévő közűpfeszűltűgű szabadvezeték-hálózatön végzett feszűltűgmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	11 617	3 137	14 754
13.2.	Az elosztó kezelésében lévő közűpfeszűltűgű szabadvezeték-hálózatön végzett feszűltűg alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	11 617	3 137	14 754
14.1.	Az elosztó kezelésében lévő közűpfeszűltűgű földkábél-hálózatön végzett feszűltűgmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	11 617	3 137	14 754
14.2.	Az elosztó kezelésében lévő közűpfeszűltűgű földkábél-hálózatön végzett feszűltűg alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	11 617	3 137	14 754
15.	Egy felhasználási helyre vonatkozó felhasználói csatlakozási terv felűlvizsgálata naptári évenként a második alkalmat követően	1 936	523	2 459
16.	A felhasználási helyen hibaelhárítás céljából történő megjelenés esetében, ha a hiba a csatlakozási pont után, a felhasználói berendezésben van.	7 744	2 091	9 835

17.	A szerződéses jogviszonnyal összefüggő, a nemzetközi világhálón is elérhető dokumentumok (pl. az üzletszabályzatot) részeinek 6 oldal terjedelmet meghaladó másolatának kiadása a 7. oldallal (4. lappal) kezdődően	221	60	281
18.	A kiserőművi csatlakozást igénylőtől - háztartási méretű kiserőmű kivételével - a csatlakozási helyre vonatkozó igénybejelentésre adott tájékoztató elkészítéséért (kiserőművenként)	143 832	38 835	182 667
19.	Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány felülvizsgálata (kiserőművenként)	143 832	38 835	182 667
20.	Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó csatlakozási terv felülvizsgálata (kiserőművenként)	143 832	38 835	182 667

II. A felhasználó szerződésszegése 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	15 489	4 182	19 671

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

A felhasználó igénye alapján nyújtott, nem a VET és végrehajtási jogszabályai hatálya alá tartozó többletszolgáltatásokat és azok díjtételeit az MVM Émász Áramhálózati Kft. a H01. számú hirdetményben állapítja meg és hozza nyilvánosságra honlapján azok bevezetését megelőzően.

MVM Émász Áramhálózati Kft.–nél alkalmazott közvilágítási elszámolási teljesítmények

Lámpatestek előtétellel növelt teljesítményei:

Fényforrás típusa és teljesítménye:	Beépített teljesítmény hagyományos előtétellel (W)	Beépített teljesítmény elektronikus előtétellel (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 egységteljesítmény 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 előtétetek elterjedése) miatt a fenti értékeket két évente aktualizálni szükséges.
4. A fenti táblázatban nem szereplő lámpatestek teljesítményfelvételét egyedileg kell meghatározni.

Fogyasztóvédelmi szervezetek és hatóságok elérhetőségei

1. A vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett független békéltető testület területi szervei

A kérelmet az a Békéltető Testület jogosult kivizsgálni, amelyik illetékességi területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található. A területileg illetékes békéltető testületek elérhetőségei az alábbi honlap címen is megtekinthetők: <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.
Tel.: +36 46 501 091
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Heves Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. fszt.
Levelezési cím: 3300 Eger, Pf. 440.
Tel.: +36 36 416 660/105 mellék
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fszt. 14.
Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.
Tel.: +36 32 520 860
E-mail: nkik@nkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Levelezési cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Tel.: +36 20 373 2570
E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

2. Felhasználók reprezentatív érdekképviselői szervezetei

Ipari Energiafogyasztók Fóruma

1137 Budapest, Jászai Mari tér 6. II/14.

3. Fogyasztóvédelmi szervezetek elérhetőségei

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

3525 Miskolc, Városház tér 1.

Telefonszám: +36 46 512 971

E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

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

Heves Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.

Levélcím: 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 Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

3100 Salgótarján, Karancs út 54.

Levélcím: 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 Vármegyei 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

Igazságügyi Minisztérium

1051 Budapest, Nádor u. 22.

Honlap: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/>

E-mail: fogyasztovedelem@im.gov.hu vagy tarsadalmikapcsolatok@im.gov.hu

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

A MEKH Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálatát személyesen kizárólag **előzetes időpontfoglalás** alapján vehető igénybe.

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 459 7740

Faxszám: +36 1 459 7739

E-mail: fogyasztovedelem@mekh.hu

Honlap: <http://mekh.hu>