



FÜGGELÉKEK

2024./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

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: <https://mvmhalozat.hu/>

Cégnév: MVM Émász Áramhálózati Kft.

székhely: 3525 Miskolc, Dózsa Gy. út 13.

cégjegyzékszám: 05-09-013453

web: <https://mvmhalozat.hu/>

eloszto@mvmemaszhalozat.hu

Cégkapu elérhetőség: 704374775

4. Telefonszámok:

Telefonszámok:

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

Speciális hívások:

Hibabejelentés: 06-80-42-43-44

Alvállalkozó: 06-1-238-12-80

Mérőellenőr: 06-80-458-998

Önkormányzati Hibacím: 06-80-321-454

Üzleti fogyasztói 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

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 szállítást költségét	14 438	3 898	18 336
2.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezés felszerelése vagy nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	12 272	3 313	15 585
3.	Okosmérő berendezés felszerelése, vagy nem okosmérőre történő cseréje	12 272	3 313	15 585
4.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	12 272	3 313	15 585
5.	Okosmérő berendezésnek nem okosmérőre történő cseréje	12 272	3 313	15 585
6.	A felhasználó villamosenergia-ellátásból annak szerződésszegése következtében való jogszerű kikapcsolás utáni visszakapcsolás	31 764	8 576	40 340
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)	505	136	641

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)	1 010	273	1 283
9.	Rendkívüli leolvasás felhasználási helyenként felszámítva	2 526	682	3 208
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	10 106	2 729	12 835
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.)	15 160	4 093	19 253
11.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	15 160	4 093	19 253
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.)	15 160	4 093	19 253
12.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	15 160	4 093	19 253
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.)	15 160	4 093	19 253
13.2.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	15 160	4 093	19 253

14.1.	Az elosztó kezelésében lévő középvezetési földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	15 160	4 093	19 253
14.2.	Az elosztó kezelésében lévő középvezetési földkábel-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	15 160	4 093	19 253
15.	Egy felhasználási helyre vonatkozó felhasználói csatlakozási terv felülvizsgálata naptári évenként a második alkalmat követően	2 526	682	3 208
16.	A felhasználási helyen hibaelhárítás céljából történő megjelenés esetében, ha a hiba a csatlakozási pont után, a felhasználói berendezésben van.	10 106	2 729	12 835
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	288	78	366
18.	A kiserőművi csatlakozást igénylőtől - háztartási méretű kiserőmű kivételével - a csatlakozási helyre vonatkozó igénybejelentésre adott tájékoztató elkészítéséért (kiserőművenként)	187 699	50 679	238 378
19.	Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány felülvizsgálata (kiserőművenként)	187 699	50 679	238 378
20.	Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó csatlakozási terv felülvizsgálata (kiserőművenként)	187 699	50 679	238 378

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	20 213	5 458	25 671

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 HIRDETÉNYBEN ÁLLAPÍTTJA 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 előtéték 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. Békéltető testületek

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://bekeltetes.hu/udvozlo>

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület (illetékessége kiterjed Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves és Nógrád vármegyékre)

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: (46) 501-090/105. mellék (új ügyek) / (46) 501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: <https://bekeltetes.borsodmegye.hu/>

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (illetékessége kiterjed Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyékre)

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: (52) 500-710, (52) 500-745

E-mail: bekelteto@hbki.hu

Honlap: <https://www.hmbekeltetes.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-abauj-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 ügyfélszolgálatára 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>