



Hálózat

# **MVM Émász Áramhálózati Kft. Elosztói Üzletszabályzata**

## **Függelékek**

**2024./2. számú módosítás**

Nyomtatásban csak tájékoztató jellegű dokumentum.

Budapest, 2024.12.18.



Hálózat

## 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](mailto: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](mailto: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

Levél cím: 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

Jelen melléklet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elnökének a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól szóló 10/2016. (XI. 14.) MEKH rendelete, a villamos energia rendszerhasználati díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól szóló 10/2024. (XI. 14.) MEKH rendelete, továbbá a 2025. január 1-től alkalmazandó villamos energia rendszerhasználati díjak, valamint a villamos energia elosztó által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díjainak megállapításáról szóló H 4437/2024. számú MEKH határozat alapján készült, figyelembe véve a H 4437/2024 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	14 433	3 897	18 330
2.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezés felszerelése vagy nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	12 268	3 312	15 580
3.	Okosmérő berendezés felszerelése, vagy nem okosmérőnek okosmérőre történő cseréje	12 268	3 312	15 580
4.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	12 268	3 312	15 580
5.	Okosmérő berendezésnek nem okosmérőre történő cseréje	12 268	3 312	15 580
6.	A felhasználó villamosenergia-ellátásból annak szerződésességére következtében való jogszerű kikapcsolás utáni visszakapcsolás	31 753	8 573	40 326

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	2 525	682	3 207
10.	A távleghívható 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	10 103	2 728	12 831
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.)	15 155	4 092	19 247
11.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	15 155	4 092	19 247
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.)	15 155	4 092	19 247
12.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	15 155	4 092	19 247
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.)	15 155	4 092	19 247



13.2.	Az elosztó kezelésében lévő középvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	15 155	4 092	19 247
14.1.	Az elosztó kezelésében lévő középvezeték-hálózaton végzett földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltás 32 A-ig, stb.)	15 155	4 092	19 247
14.2.	Az elosztó kezelésében lévő középvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	15 155	4 092	19 247
15.	Egy felhasználási helyre vonatkozó felhasználói csatlakozási terv felülvizsgálata naptári évenként a második alkalmat követően	2 525	682	3 207
16.	A felhasználási helyen hibaelhárítás céljából történő megjelenés esetében, ha a hiba a csatlakozási pont után, a felhasználói berendezésben van.	10 103	2 728	12 831
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	288	78	366
18.	A kiserőművi csatlakozást igénylőtől - háztartási méretű kiserőmű kivételével - a csatlakozási helyre vonatkozó igénybejelentésre adott tájékoztató elkészítéséért (kiserőművenként)	187 636	50 662	238 298
19.	Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány felülvizsgálata (kiserőművenként)	187 636	50 662	238 298
20.	Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó csatlakozási terv felülvizsgálata (kiserőművenként)	187 636	50 662	238 298

## 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	20 207	5 456	25 663

## 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 előtéttel növelt teljesítményei:

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

Honlap: <https://www.hmbekeltetes.hu/>

### 2. Felhasználók reprezentatív érdekképviselői szervezetei

**Ipari Energiafogyasztók Fóruma**

1119 Budapest, Etele út 59-61 fsz.9

E-mail cím: [ief@ief.hu](mailto:ief@ief.hu)

Honlap: [www.ief.hu](http://www.ief.hu)

### 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](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)  
[www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly](http://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](mailto:fogyved@heves.gov.hu)  
[www.kormanyhivatal.hu/hu/heves/--/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly](http://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](mailto:fogyved@nograd.gov.hu)  
[www.kormanyhivatal.hu/hu/nograd/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly](http://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](mailto:jasz.fogyved@jasz.gov.hu)  
[www.kormanyhivatal.hu/hu/jasz-nagykun-szolnok/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly/fogyasztovedelmi-osztaly](http://www.kormanyhivatal.hu/hu/jasz-nagykun-szolnok/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly/fogyasztovedelmi-osztaly)

Nemzetgazdasági Minisztérium  
1011 Budapest, Vám utca 5-7.  
Honlap: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/>  
E-mail: [ugyfelszolgalat@ngm.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ngm.gov.hu) vagy [fogyasztovedelem@ngm.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@ngm.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](mailto:mekh@mekh.hu)  
E-PANASZFOGADÁS: [fogyasztovedelem@mekh.hu](mailto:fogyasztovedelem@mekh.hu);  
<http://www.mekh.hu/kapcsolat>

Ügyfélszolgálati iroda:



Hálózat

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](mailto:fogyasztovedelem@mekh.hu)

**Honlap:** <http://mekh.hu>