

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. ÉMÁSZ Hálózati Kft. –nél alkalmazott közvilágítási elszámolási teljesítmények**
- 5. Fogyasztóvédelmi szervezetek és hatóságok elérhetőségei**

F1 sz. függelék

Ügyfélszolgálatok elérhetőségei

1 Telefonos ügyfélszolgálat

Központi telefonos ügyfélszolgálat (Telecentrum) - helyi illetve hálózaton belüli kedvezményes tarifával hívható:

06-46-535-535
06-20-978-56-12
06-30-978-56-12
06-70-978-56-12

Hibabejelentés: 06-80-424-344

Mérőállás bejelentés:

Kizárólag vezetékes telefonszámról hívható ingyenes zöld szám: 06- 80-20-29-38

Mobiltelefonról is hívható:

06-46-535-535
06-20-938-38-38
06-30-938-38-38
06-70-938-38-38

Mérőellenőrök azonosítására szolgáló, ingyenesen hívható zöld szám: 06- 80-20-03-38

2 Írásbeli kapcsolattartás:

Levélcím: 3501 Miskolc, Pf.:195

Telefax: 06-1-238-3848

3 Internet:

Weblap elérhetősége: www.emaszhalozat.hu

Online ügyfélszolgálat: <https://eloszto.emasz.hu>

4 Ügyfélszolgálati irodák

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

4.1 Állandó ügyfélszolgálati irodák:

Iroda neve	Iroda címe	Nyitva tartás				
		Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Eger	3300, Eger, Vincellériskola u. 26.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Jászberény	5100, Jászberény, Bercsényi u. 8.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Miskolc	3525, Miskolc, Dózsa Gy. u.13.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Nagykátá	2760, Nagykátá, Szabadság tér 7.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Salgótarján	3100, Salgótarján, Rákóczi u. 54.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14

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 Albert utca 11.		8-12		14-18	
Kazincbarcika	3700, Kazincbarcika, Fő tér 39.	8-16		10-18		8-14
Mezőkövesd	3400, Mezőkövesd, Mátyás kir.út. 58.			14-18		8-12
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	

3 x 50 Amper feletti ügyfelek kezelése

4.3 Nagyfogyasztói és egyedi ügyfélkezelés

3525 Miskolc, Dózsa György út 13.

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

Bejelentkezés a szerződésen feltüntetett elérhetőségeken

5 Központi panaszkezelés

Levélcím: 1387 Budapest, Pf.:1.

Telefax: (1) 238-2872

F2 sz. függelék

A szolgáltatásra vonatkozó főbb műszaki paraméterek

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

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 fogyasztónként

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

	összes	tervezett	nem tervezett
2014-2016	2,11	0,93	1,19

2 A villamosenergia-ellátás megszakadás átlagos időtartama

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

	összes	tervezett	nem tervezett
2014-2016	355,2	273,61	81,40

3 Az érintett fogyasztók villamosenergia-ellátása megszakadásának időtartama

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

	összes	tervezett	nem tervezett
2014-2016	168,37	294,56	68,15

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 vissza- kapcsolt (%)	18 órán belül vissza- kapcsolt (%)
	92,99%	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 vissza- kapcsolt (%)	12 órán belül vissza- kapcsolt (%)
2014-2016	56,36%	99,96

6 Fogyasztói feszültség panasz

(Igazolódott fogyasztói feszültség panaszok 10 000 fogyasztóra vonatkoztatott száma)

	db / 10 000
2013.	0

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
2013	0,01

F3. sz. függelék

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 15/2016. (XII.20.) MEKH rendelet 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 lejárt miatti csere kivételével a fogyasztásmérő berendezés mérésügyi felülvizsgálata, beleértve a szakértői vizsgálat és a vizsgálatra szállítatás költségét	6 881	1 858	8 739
2.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezés felszerelése vagy nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	6 881	1 858	8 739
3.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	6 881	1 858	8 739
4.	A felhasználó villamosenergia-ellátásba való visszakapcsolása, ha a kikapcsolásra a felhasználó szerződésszegése miatt került sor	6 881	1 858	8 739
5.1.	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)	344	93	437
5.2.	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)	688	186	874
6.	Rendkívüli leolvasás felhasználási helyenként felszámítva	5 161	1 393	6 554
7.	A távlehívható fogyasztásmérő-berendezésből kinyerhető, a felhasználó villamosenergia-fogyasztására vonatkozó, elszámolási alapadatokon - negyedórás mért adatok vagy mérőállások - felüli adatok rendelkezésre bocsátása azonos mérési időszakokra vonatkozóan 12 hónapon belül a második alkalmat követően	1 720	464	2 185
8.1	Az elosztó kezelésében lévő kisfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltozás 32 A-ig, stb.)	5 849	1 579	7 428
8.2.	Az elosztó kezelésében lévő kisfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	5 849	1 579	7 428

	Szolgáltatás	Szolgáltatás díja (Ft áfa nélkül)	ÁFA (27%)	Összesen (Ft áfával)
9.1.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltás 32 A-ig, stb.)	6 881	1 858	8 739
9.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	6 881	1 858	8 739
10.1.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltás 32 A-ig, stb.)	10 321	2 787	13 108
10.2.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	10 321	2 787	13 108
11.1.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltás 32 A-ig, stb.)	13 762	3 716	17 477
11.2.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	13 762	3 716	17 477
12.	Egy felhasználási helyre vonatkozó felhasználói csatlakozási terv felülvizsgálata naptári évenként a második alkalmat követően	1 720	464	2 185
13.	A felhasználási helyen hibaelhárítás céljából történő megjelenés esetében, ha a hiba a csatlakozási pont után, a felhasználói berendezésben van.	5 161	1 393	6 554
14.	A kiserőműtől - a háztartási méretű kiserőmű kivételével - a csatlakozási helyre vonatkozó igénybejelentésre vonatkozó tájékoztató elkészítéséért	137 616	37 156	174 772
15.	A kiserőműtől - a háztartási méretű kiserőmű kivételével - a csatlakozási helyre vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány felülvizsgálataért	172 020	46 445	218 465
16.	A kiserőműtől - a háztartási méretű kiserőmű kivételével - a csatlakozási helyre vonatkozó csatlakozási terv felülvizsgálataért	172 020	46 445	218 465

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

	Szolgáltatás	Szolgáltatás díja (Ft áfa nélkül)	ÁFA (27%)	Összesen (Ft áfával)
1.	Egyfázisú fogyasztásmérő berendezés külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrzetében van, vagy annak felszerelése, és a felhasználó részére történt átadása során az elosztó minden vonatkozásában a jogszabályban és az üzletszabályzatban foglaltak szerint jár el (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	12 041	3 251	15 293
2.	Többfázisú fogyasztásmérő berendezés külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrzetében van, vagy annak felszerelése, és a felhasználó részére történt átadása során az elosztó minden vonatkozásában a jogszabályban és az üzletszabályzatban foglaltak szerint jár el (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	14 794	3 994	18 788
3.	Első túláramvédelmi készülék, külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrzetében van, vagy annak felszerelése, és a felhasználó részére történt átadása során az elosztó minden vonatkozásában a jogszabályban és az üzletszabályzatban foglaltak szerint jár el (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	7 569	2 044	9 612
4.	Időprogram-kapcsoló vagy kapcsolóóra külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrzetében van, vagy annak felszerelése, és a felhasználó részére történt átadása során az elosztó minden vonatkozásában a jogszabályban és az üzletszabályzatban foglaltak szerint jár el (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	12 041	3 251	15 293
5.	Hangfrekvenciás vagy rádiófrekvenciás központi vezérlés vevőkészüléke külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrzetében van, vagy annak felszerelése, és a felhasználó részére történt átadása során az elosztó minden vonatkozásában a jogszabályban és az üzletszabályzatban foglaltak szerint jár el (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	12 041	3 251	15 293
6.	Mágneskapcsoló külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrzetében van, vagy annak felszerelése, és a felhasználó részére történt átadása során az elosztó minden vonatkozásában a jogszabályban és az üzletszabályzatban foglaltak szerint jár el (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	14 794	3 994	18 788
7.	Az elosztó által kibocsátott nem könyvelt küldeményként küldött felszólítási felszólítás	172	46	218
8.	Az elosztó által kibocsátott tértivevényes küldeményként küldött kikapcsolási értesítő	516	139	655
9.	A villamosenergia-ellátásból való kikapcsolás	6 881	1 858	8 739

III. Indokolatlan kiszállás

	Szolgáltatás	Szolgáltatás díja (Ft áfa nélkül)	ÁFA (27%)	Összesen (Ft áfával)
1.	A felhasználó előzetes értesítése és az előzetes időpont-egyeztetés ellenére a felhasználó által megrendelt külön díjas szolgáltatás teljesítésének felhasználó hibájából történő elmaradása esetén felszámítható külön díj	3 440	929	4 369

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)	114 500	30 915	145 415
2.	Fogy.mérő és modem szerelés (direkt távleolvasáshoz)	118 000	31 860	149 860
3.	1F SMART mérő szerelés (direkt)	66 700	18 009	84 709
4.	3F SMART mérő szerelés (direkt)	87 300	23 571	110 871
5.	Vonalas modem szerelés (áramváltós mérésnél)	60 500	16 335	76 835
6.	Vonalas modem szerelés (direkt mérésnél)	72 600	19 602	92 202
7.	GSM modem szerelés (áramváltós mérésnél)	60 500	16 335	76 835
8.	GSM modem szerelés (direkt mérésnél)	61 300	16 551	77 851
9.	IP V24 RS232 elosztó szerelése	35 300	9 531	44 831
10.	Fogyasztásmérő kimenetének kiadása	20 500	5 535	26 035
11.	Terhelési görbe helyszíni kiolvasása	20 700	5 589	26 289
12.	Háztartási méretű kiserőmű esetén 1F SMART és 1F SMART termelismérés szerelés	87 600	23 652	111 252
13.	Háztartási méretű kiserőmű esetén 3F SMART és 1F SMART termelismérés szerelés	110 600	29 862	140 462
14.	Háztartási méretű kiserőmű esetén 3F SMART és 3F SMART termelismérés szerelés	115 400	31 158	146 558

15.	Háztartási méretű kiserőmű mérőprogramozás	13 200	3 564	16 764
16.	Mérő átparaméterezés	17 000	4 590	21 590
17.	Adatátviteli út biztosítása (éves díj)	8 400	2 268	10 668
18.	Sürgősségi felár (ideiglenes bekapcsolás esetén)	30 000	8 100	38 100
19.	Egyéb mérőhelyi szolgáltatás	Az igény tartalmának megfelelő egyedi kalkuláció alapján		

20.	Szakfelügyelet	17 200	4 644	21 844
20.1.	minden további megkezdett óra	9 800	2 646	12 446
21.	Karbantartás átütemezése			
21.1.	4 órás	70 000	18 900	88 900
21.2.	8 órás	140 000	37 800	177 800

F4. sz. függelék**ÉMÁSZ Hálózati 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 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.

F5. sz. függelék

Fogyasztóvédelmi szervezetek és hatóságok elérhetőségei

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI :

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

E-mail cím: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

E-mail cím: nkik@nkik.hu;

FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEZETEK ELÉRHETŐSÉGEI:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589

Telefonszám: +36 46 506 071

Telefax: --

E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Heves Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.

Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.

Telefonszám: +36 36 515 598, +36 36 515 469

Telefax: +36 36 323 587

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2

Postacím: 3101 Salgótarján, Pf.: 308.

Telefonszám: +36 32 511 116

Telefax: +36 32 511 118

E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 5000 Szolnok, Indóház út 8.

Postacím: 5001 Szolnok, Pf. 101.

Telefonszám: +36 56 513 336,

Telefax:-----

E-mail: kh.mefv@jasz.gov.hu

A MAGYAR ENERGETIKAI ÉS – KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL ELÉRHETŐSÉGEI:

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Fogyasztóvédelmi Osztálya

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;