

# 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. Fogasztóvédelmi szervezetek és hatóságok elérhetőségei**

**F1 sz. függelék**

## **Ügyfélszolgálatok elérhetőségei**

### **1 Telefonos ügyfélszolgálat**

Központi Telefonos ügyfélszolgálat (Telecentrum)

(40) 28-28-28

Hibabejelentés: (40) 42-43-44

Mérőállás bejelentés

(80) 202-938

(20) 938-38-38

(30) 938-38-38

(70) 938-38-38

Mérőellenőrök azonosítása:

(80)20-03-38

Írásbeli kapcsolattartás:

Levélcím: 3501 Miskolc, Pf.:195

Telefax:

(1)238-3848

Internet:

Weblap elérhetősége: [www.emasz.hu](http://www.emasz.hu)

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

### **2 Ügyfélszolgálati irodák**

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

#### **2.1 Állandó ügyfélszolgálati irodák:**

Miskolci ügyfélszolgálati iroda

3525 Miskolc, Dózsa György út 13.

Hétfő, Szerda: 8.00-16.00

Kedd, Péntek: 8.00-14.00

Csütörtök: 12.00-20.00

Társasházi ügyfelek irodája

3525 Miskolc, Dózsa György út 13.

Hétfő, Szerda: 8.00-16.00

Kedd, Péntek: 8.00-14.00

Csütörtök: 12.00-20.00

Egri ügyfélszolgálati iroda

3300 Eger, Sándor I. tér 2.

Hétfő, Szerda: 8.00-16.00

Kedd, Péntek: 8.00-14.00

Csütörtök: 12.00-20.00

Salgótarjáni ügyfélszolgálati iroda

3100 Salgótarján, Rákóczi út. 54.

Hétfő, Szerda: 8.00-16.00

Kedd, Péntek: 8.00-14.00

Csütörtök: 12.00-20.00

## **2.2 Ügyfélszolgálati fiókirodák:**

Balassagyarmati ügyfélszolgálati fiókiroda

2660 Balassagyarmat, Thököly út 10.

Kedd: 8.00-16.00

Csütörtök: 10.00-18.00

Gyöngyösi ügyfélszolgálati fiókiroda

3200 Gyöngyös, Puskin u. 3.

Kedd: 8.00-16.00

Csütörtök: 10.00-18.00

Péntek: 8.00-14.00

Hatvani ügyfélszolgálati fiókiroda

3000 Hatvan, Csaba u. 11.

Hétfő: 8.00-16.00

Szerda: 10.00-18.00

Péntek: 8.00-14.00

Jászberényi ügyfélszolgálati fiókiroda

5100 Jászberény, Bercsényi u. 8.

Kedd: 8.00-16.00

Csütörtök: 10.00-18.00

Kazincbarcikai ügyfélszolgálati fiókiroda

3700 Kazincbarcika, Fő tér 39.

Hétfő: 8.00-16.00

Szerda: 10.00-18.00

Péntek: 8.00-14.00

Mezőkövesdi ügyfélszolgálati fiókiroda

3400 Mezőkövesd, Mátyás út 54.

Kedd: 8.00-16.00

Csütörtök: 10.00-18.00

Nagykátai ügyfélszolgálati fiókiroda

2760 Nagykáta, Szabadság tér 7.

Kedd: 8.00-16.00

Csütörtök: 10.00-18.00

**Ózdi ügyfélszolgálati fiókiroda**

3600 Ózd, Vasvár út 83.

Hétfő: 8.00-16.00

Szerda: 10.00-18.00

Péntek: 8.00-14.00

**Sátoraljaújhelyi ügyfélszolgálati fiókiroda**

3981 Sátoraljaújhely, Rákóczi u. 40.

Kedd: 8.00-16.00

Csütörtök: 10.00-18.00

**Szerencsi ügyfélszolgálati fiókiroda**

3900 Szerencs, Rákóczi út 87.

Hétfő: 8.00-16.00

Szerda: 10.00-18.00

Péntek: 8.00-14.00

**Tiszaújvárosi ügyfélszolgálati fiókiroda**

3580 Tiszaújváros, Bethlen Gábor út 5.

Kedd: 8.00-16.00

Csütörtök: 10.00-18.00

**Hevesi ügyfélszolgálati fiókiroda**

3360 Heves, Fő u. 8.

Kedd: 10.00-14.00,

Csütörtök: 14.00-18.00

### **Edelényi ügyfélszolgálati fiókiroda**

3780 Edelény, Borsodi út 9.

Kedd: 10.00-14.00

Csütörtök: 14.00-18.00

## **3 x 50 Amper feletti ügyfelek kezelése**

### **2.3 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

## **3 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)

	<b>összes</b>	<b>tervezett</b>	<b>nem tervezett</b>
2011	2,49	1,04	1,145

**2 A villamosenergia-ellátás megszakadás átlagos időtartama**

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

	<b>összes</b>	<b>tervezett</b>	<b>nem tervezett</b>
2011	372,73	283,5	89,23

**3 Az érintett fogyasztók villamosenergia-ellátása megszakadásának időtartama**

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

	<b>összes</b>	<b>tervezett</b>	<b>nem tervezett</b>
2011	148,73	272,47	61,2



#### 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 (%)
2011	84,56 %	99,97 %

#### 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 (%)
2011	49,62 %	99 %

#### 6 Fogyasztói feszültség panasz

(Igazolódott fogyasztói feszültség panaszok 10 000 fogyasztóra vonatkoztatott száma)

	db / 10 000
2011.	0,14

#### 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
2011.	0

## F3. sz. függelék

## Felhasználók igénye alapján nyújtott szolgáltatások díjszabásának rendszere

A feltüntetett díjtételek az 52/2013. (IX.13.) NFM rendelet alapján megállapított díjtételek.

Megnevezés	Alkalmazható díjtétel (nettó ár, Ft)	Általános forgalmi adó (Ft)	Fizetendő összesen (Bruttó) (Ft)
Feszültségmentesítés díja az elosztói engedélyes kezelésében levő kiefeszültségű szabadvezeték hálózaton	5 975	1 613	7 588
Feszültség alá helyezés díja az elosztói engedélyes kezelésében levő kiefeszültségű szabadvezeték hálózaton	5 975	1 613	7 588
Feszültségmentesítés díja az elosztói engedélyes kezelésében levő kiefeszültségű kábelhálózaton	7 030	1 898	8 928
Feszültség alá helyezés díja az elosztói engedélyes kezelésében levő kiefeszültségű kábelhálózaton	7 030	1 898	8 928
Feszültségmentesítés díja az elosztói engedélyes kezelésében levő középvezetékű szabadvezeték hálózaton	10 544	2 847	13 391
Feszültség alá helyezés díja az elosztói engedélyes kezelésében levő középvezetékű szabadvezeték hálózaton	10 544	2 847	13 391
Feszültségmentesítés díja az elosztói engedélyes kezelésében levő középvezetékű kábelhálózaton	14 059	3 796	17 855
Feszültség alá helyezés díja az elosztói engedélyes kezelésében levő középvezetékű kábelhálózaton	14 059	3 796	17 855
Fogyasztásmérő berendezés mérésügyi felülvizsgálata	7 030	1 898	8 928
Csatlakozási terv felülvizsgálatának díja (naptári éven belül harmadik alkalomtól kezdődően)	1 757	474	2 232
Kiserőmű - háztartási méretű kiserőmű kivételével - esetén a csatlakozási helyre vonatkozó csatlakozási terv felülvizsgálata	175 740	47 450	223 190
Kiserőmű - háztartási méretű kiserőmű kivételével - esetén a csatlakozási helyre vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány felülvizsgálata	175 740	47 450	223 190

Előre fizetős mérő hagyományos fogyasztásmérőre történő cseréjének díja	7 030	1 898	8 928
Előre fizetős mérő felszerelésének, illetve hagyományos fogyasztásmérő előre fizetős mérőre történő cseréjének díja	7 030	1 898	8 928
Szerződésszegés miatti kikapcsolás utáni visszakapcsolás díja	7 030	1 898	8 928
Indokolatlan kiszállás (előzetes értesítés és időpont egyeztetés ellenére nem kerül sor a megrendelt szolgáltatás teljesítésére a felhasználó hibájából)	3 515	949	4 464
Számlamásolat készítésének díja, azonos számlánként, készpénz átutalási megbízások pótlása esetén(uazon számlához tartozó) harmadik alkalomtól kezdődően, személyes átvétellel	351	95	446
Számlamásolat készítésének díja, azonos számlánként, készpénz átutalási megbízások pótlása esetén(uazon számlához tartozó) harmadik alkalomtól kezdődően, postai kézbesítéssel	703	190	893
Rendkívüli leolvasás díja	5 272	1 423	6 696
Távlelérhető 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	1 757	474	2 232
Felhasználó szerződésszegése esetén az egyfázisú fogyasztásmérő berendezés külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	12 302	3 321	15 623
Felhasználó szerződésszegése esetén a többfázisú fogyasztásmérő berendezés külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	15 114	4 081	19 194
Felhasználó szerződésszegése esetén az első túláramvédelmi berendezés külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	7 733	2 088	9 820

Felhasználó szerződésszegése esetén az időprogram-kapcsoló vagy kapcsolóóra külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	12 302	3 321	15 623
Felhasználó szerződésszegése esetén a hangfrekvenciás vagy rádiófrekvenciás központi vezérlés vevőkészüléke külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	12 302	3 321	15 623
Felhasználó szerződésszegése esetén a mágneskapcsoló külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje (nem tartalmazza az eszköz utánpótlási árát)	15 114	4 081	19 194
Szerződésszegés esetén nem könyvelt küldeményként küldött fizetési felszólítás	176	47	223
Szerződésszegés esetén tértivevényes küldeményként küldött kikapcsolási értesítő	351	95	446
Villamosenergia-ellátásból való kikapcsolás díja	7 030	1 898	8 928

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

Megnevezés	Alkalmazható díjtétel (nettó ár, Ft)	Kiszállási díj (nettó ár, Ft)	Fizetendő nettó díj összesen (Ft)	Általános forgalmi adó (Ft)	Fizetendő összesen (Ft)
Áramváltós fogyasztásmérés felszerelése	70900	0	70900	19143	90043
Direktfogyasztásmérő felszerelése	68300	0	68300	18441	86741
1F SMART mérő szerelés (direkt)	64100	0	64100	17307	81407
3F SMART mérő szerelés (direkt)	76700	0	76700	20709	97409
Vonalas modem szerelés (áramváltós mérésnél)	67700	0	67700	20709	85979
Vonalas modem szerelés (direkt mérésnél)	54500	0	54500	18279	69215
GSM modem szerelés (áramváltós mérésnél)	54500	0	54500	14715	69215
GSM modem szerelés (direkt mérésnél)	56100	0	56100	15147	71247
Telefonvonal szétválasztó szerelése	49500	0	49500	13365	62865
IP V24 RS232 elosztó szerelése	26500	0	26500	7155	33655
Fogyasztásmérő kimenetének kiadása	19500	0	19500	5265	24765
Terhelési görbe helyszíni kiolvasása	19500	0	19500	5265	24765
Fesz.mentesítés, fesz. alá helyezés indokolatlan kiszállás esetén (hiba a csatlakozási pont után)	5975	0	5975	1613	7588
Egyéb mérőhelyi szolgáltatás	Az igény tartalmának megfelelő egyedi kalkuláció alapján				

**F4. sz. függelék****ÉMÁSZ Hálózati Kft. –nél alkalmazott közvilágítási elszámolási teljesítmények****Lámpatestek előtétellel növelt teljesítményei:**

Fényforrás típusa és teljesítménye:	Beépített teljesítmény hagyományos előtétellel W	Beépített teljesítmény elektronikus előtétellel 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 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) 328-487, (46) 328-539

Fax száma: (46) 328-722

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

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660

Fax száma: (36) 312-989

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

Jász-Nagykún-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](mailto:kamara@jnszmkik.hu)

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

**FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉG ELÉRHETŐSÉGEI:****Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal**

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Mb. felügyelőség-vezető: Horváthné Szendrei Szilvia

Cím: 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589

Cím: 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.



Telefonszám: +36 46 506 071

Telefax: +36 46 506 072

E-mail: fogyved\_emf\_miskolc@nfh.hu

### **Heves Megyei Kormányhivatal**

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Felügyelőség-vezető: Dr. Bernáth Luca

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.

Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.

Telefonszám: +36 36 515 598

Telefax: +36 36 323 587

E-mail: fogyved\_emf\_eger@nfh.hu

### **Nógrád Megyei Kormányhivatal**

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Felügyelőség-vezető: Szomszéd Tamás

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. (2011.04.15-től)

Postacím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2..

Telefonszám: +36 32 511 116

Telefax: +36 32 511 118

E-mail: fogyved\_emf\_salgotarjan@nfh.hu

### **A MAGYAR ENERGIA HIVATAL ELÉRHETŐSÉGEI:**

#### ***Magyar Energia Hivatal***

#### ***Fogyasztóvédelmi Osztálya***

SZÉKHELY: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.

TELEFON: (1) 459-7777

TELEFAX: (1) 459-7766

E-MAIL: eh@eh.gov.hu

E-PANASZFOGADÁS: <http://www.eh.gov.hu/home/html/index.asp?msid=1&sid=0&hkl=469&lng=1>