

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. ELMŰ Hálózati Kft. –nél alkalmazott közvilágítási elszámolási teljesítmények
5. Fogyasztóvédelmi szervezetek és hatóságok elérhetőségei

Ügyfélszolgálatok elérhetőségei

1 Telefonos ügyfélszolgálat

Központi telefonos ügyfélszolgálat - a hívást kezdeményező telefonos szolgáltatója által biztosított tarifával hívható:

06-1-238-38-38
06-20-978-56-11
06-30-978-56-11
06-70-978-56-11

Hibabejelentés: 06-80-383940

Mérőállás bejelentés:

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

Mobiltelefonról is hívható:

+36-20/30/70-978-56-11
06-1-238-38-38
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:

Levél cím: 1300 Budapest, Pf.:151.

Telefax: (1)238-3848

E-mail: eloszt@elmu.hu

3 Internet:

Weblap elérhetőség: www.elmuhalozat.hu

Online ügyfélszolgálat: <https://elozto.elmu.hu>

"EnergApp" mobiltelefonos alkalmazás

4 Ügyfélszolgálati irodák

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

4.1 Állandó ügyfélszolgálati irodák

Iroda neve	Iroda címe	Módosított nyitva tartás				
		Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Angyalföldi út	1133, Budapest Angyalföldi út 5/B	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Belváros	1076, Budapest, Péterfy S. u. 21-23.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Csepel Plaza	1212, Budapest, Rákóczi F. u.154-170.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Érd	2030, Érd, Balatoni út 66.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Ferencváros	1096, Budapest, Haller utca 32-40.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Krisztinaváros	1012, Budapest, Pálya u. 4-6.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Óbuda	1037, Budapest, Kunigunda útja 47.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Rákoskeresztúr	1173, Budapest, Kaszáló u. 47.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Újbuda	1116, Budapest, Mezőkövesd u. 5-7.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Újpest	1042, Budapest, Király utca 9.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14
Zugló	1148, Budapest, Kerepesi út 52.	8-16	8-14	8-16	12-20	8-14

4.2 Ügyfélszolgálati fiókirodák:

Iroda neve	Iroda címe	Módosított nyitva tartás				
		Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Budaörs	2040, Budaörs, Ébner köz 2.	8-12		14-18		
Dabas	2370, Dabas, Szent István tér 1/b	8-12			14-18	
Dunakeszi	2120, Dunakeszi, Fő út 105.		8-12		14-18	
Galgamácsa	2183, Galgamácsa, Petőfi út 1.		8-12	14-18		
Gödöllő	2100, Gödöllő, Dózsa Gy. út 69.	8-16	14-18		8-12	
Gyál	2360, Gyál, Kőrösi út 118-120.	14-18			8-12	
Gyömrő	2230, Gyömrő, Szt. István u. 31.		8-12	14-18		
Nagymaros	2626, Nagymaros, Csillag utca 4.		8-12		14-18	
Pilisvörösvár	2085, Pilisvörösvár, Fő út 134.	14-18				8-12
Ráckeve	2300, Ráckeve, Kossuth Lajos u. 51.	8-12			14-18	
Szentendre	2000, Szentendre Dunakanyar krt 14.		8-12	14-18		
Szigetszentmiklós	2310, Szigetszentmiklós, Gyártelep Viola u. 1-3.		14-18			8-12
Tass	6098, Tass, Széchenyi út 48.	14-18			8-12	
Vác	2600, Vác, Erzsébet u. 6.	8-16		10-18		8-14
Vecsés	2220, Vecsés, Károly u. 2.		14-18	8-12		

4.3 Nagyfogyasztói és egyedi ügyfélkezelés (3×50 Amper feletti ügyfelek kezelése)

1132 Budapest Váci út 72-74.

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

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
2014-2016	1,31	0,43	0,88

2 A villamosenergia-ellátás megszakadás átlagos időtartama

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

	összes	tervezett	nem tervezett
2014-2016	174,85	119,15	55,69

3 Az érintett fogyasztók villamosenergia-ellátása megszakadásának időtartama

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

	összes	tervezett	nem tervezett
2014-2016	133,20	273,81	63,84

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 (%)
2014-2016	93,76%	99,84%

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 (%)
2014-2016	66,27%	100%

6 Fogyasztói feszültség panasz

(Igazolódott fogyasztói feszültség panaszok 10 000 fogyasztóra vonatkoztatott száma)

	db / 10 000
2013.	0,05

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	0,13

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 szállíttatás költségét	7 008	1 892	8 900
2.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezés felszerelése vagy nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	7 008	1 892	8 900
3.	Előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	7 008	1 892	8 900
4.	A felhasználó villamosenergia-ellátásba való visszakapcsolása, ha a kikapcsolásra a felhasználó szerződésszegése miatt került sor	7 008	1 892	8 900
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)	350	95	445
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)	701	189	890
6.	Rendkívüli leolvasás felhasználási helyenként felszámítva	5 256	1 419	6 675
7.	A távleolvható 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	1 752	473	2 225

8.1	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültségmentesítés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatról történő lekapcsolása, ellátatlan fogyasztó kikapcsolása, teljesítményváltás 32 A-ig, stb.)	5 957	1 608	7 565
8.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	5 957	1 608	7 565
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.)	7 008	1 892	8 900
9.2.	Az elosztó kezelésében lévő kiefeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	7 008	1 892	8 900
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.)	10 512	2 838	13 350
10.2.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	10 512	2 838	13 350
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.)	14 016	3 784	17 800
11.2.	Az elosztó kezelésében lévő közepfeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültség alá helyezés (pl. ideiglenes felhasználó hálózatra kapcsolása, ellátatlan fogyasztó bekapcsolása, stb.)	14 016	3 784	17 800
12.	Egy felhasználási helyre vonatkozó felhasználói csatlakozási terv felülvizsgálata naptári évenként a második alkalmat követően	1 752	473	2 225
13.	A felhasználási helyen hibaelhárítás céljából történő megjelenés esetében, ha a hiba a csatlakozási pont után, a felhasználói berendezésben van.	5 256	1 419	6 675
14.	A kiserőművi csatlakozást igénylőtől - háztartási méretű kiserőmű kivételével - a csatlakozásra vonatkozó igénybejelentésre adott tájékoztató elkészítéséért (kiserőművenként)	140 160	37 843	178 003

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 őrizetében 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)	12 264	3 311	15 575
2.	Többfázisú fogyasztásmérő berendezés külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrizetében 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)	15 067	4 068	19 135
3.	Első túláramvédelmi készülék, külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrizetében 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)	7 709	2 081	9 790
4.	Időprogram-kapcsoló vagy kapcsolóóra külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrizetében 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)	12 264	3 311	15 575
5.	Hangfrekvenciás vagy rádiófrekvenciás központi vezérlés vevőkészüléke külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrizetében 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)	12 264	3 311	15 575
6.	Mágneskapcsoló külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréje, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrizetében 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)	15 067	4 068	19 135
7.	Az elosztó által kibocsátott nem könyvelt küldeményként küldött felszólítási felszólítás	175	47	223
8.	Az elosztó által kibocsátott tértivevényes küldeményként küldött kikapcsolási értesítő	526	142	668
9.	A villamosenergia-ellátásból való kikapcsolás	7 008	1 892	8 900

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	3 504	946	4 450

IV. 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)	113 200	30 564	143 764
2.	Fogy.mérő és modem szerelés (direkt távleolvasáshoz)	116 700	31 509	148 209
3.	Vonalas modem szerelés (áramváltós mérésnél)	60 000	16 200	76 200
4.	Vonalas modem szerelés (direkt mérésnél)	71 800	19 386	91 186
5.	GSM modem szerelés (áramváltós mérésnél)	60 000	16 200	76 200
6.	GSM modem szerelés (direkt mérésnél)	60 500	16 335	76 835
7.	IP V24 RS232 elosztó szerelése	34 900	9 423	44 323
8.	Fogyasztásmérő kimenetének kiadása	20 000	5 400	25 400
9.	Terhelési görbe helyszíni kiolvasása	20 400	5 508	25 908
10.	Háztartási méretű kiserőmű mérőprogramozás	13 000	3 510	16 510
11.	Mérő átparaméterezés	17 000	4 590	21 590
12.	Adatátviteli út biztosítása (éves díj)	8 400	2 268	10 668
13.	Sürgősségi felár (ideiglenes bekapcsolás esetén)	30 000	8 100	38 100
14.	Egyéb mérőhelyi szolgáltatás	Az igény tartalmának megfelelő egyedi kalkuláció alapján		
15.	Smart mérő szerelés	29 000	7 830	36 830
16.	Szakfelügyelet	14 800	3 996	18 796
16.1.	Minden további megkezdett óra	9 800	2 646	12 446
17.1.	Karbantartás átütemezése 4 órás	70 000	18 900	88 900
17.1.	Karbantartás átütemezése 8 órás	140 000	37 800	177 800

ELMŰ 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 előtéttek 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 elérhetőségei

Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefonszáma: +36 1 269 0703
Elnök: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
Fax száma: (1) 488-2186
Elnök: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532
Fax száma: (76) 501-538
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

2 FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEZETEK ELÉRHETŐSÉGEI:

Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatal
1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.
Telefonszám: +36 1 450 2598
Email címe: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu
Fogyasztóvédelmi rezsipont: +36 1 450-2592
Pest Megyei Kormányhivatal

Érdi Járási Hivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
1141 Budapest, Komócsy u. 17-19.
Telefonszám: (1) 460-2231
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatal
Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
6000 Kecskemét, Szent István krt. 19./A
Telefonszám: +36 76 795 710
E-mail: fogyasztovedelem@bacs.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