

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

Ügyfélszolgálatok elérhetőségei

Telefonos ügyfélszolgálat

Központi telefonos ügyfélszolgálat - 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:

+36-20/30/70-978-56-12

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

Írásbeli kapcsolattartás:

Levél cím: 3501 Miskolc, Pf.:195

Telefax: 06-1-238-3848

E-mail: eloszto@emasz.hu

Internet:

Weblap elérhetősége: www.emaszhalozat.hu

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

"EnergiApp" mobiltelefonos alkalmazás

Ügyfélszolgálati irodák

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

1.1 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
Nagykátán	2760, Nagykátán, 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

1.2 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, Szerélem Albert utca 11.		8-12		14-18	
Kazincbarcika	3700, Kazincbarcika, Jószerencsét út 6.	8-16		10-18		8-14
Mezőkövesd	3400, Mezőkövesd, Ady Endre út 2.			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		10-18	

1.3 Nagyfogyasztói és egyedi ügyfélkezelés (3 x 50 Amper feletti ügyfelek kezelése)

3525 Miskolc, Dózsa György út 13.

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

Bejelentkezés a szerződésen feltüntetett elérhetőségeken

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	2,11	0,93	1,19

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

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

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 (%)
	92,99%	99,87%

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	56,36%	99,96

Fogyasztói feszültség panasz

(Igazolódott fogyasztói feszültség panaszok 10 000 fogyasztóra vonatkoztatott száma)

	db / 10 000
2013.	0

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

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 szállítási 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 távlelőjárható 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 kisfeszültségű 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 kisfeszültségű 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 kisfeszültségű 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 kisfeszültségű 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 középfeszültségű 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 középfeszültségű 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 középfeszültségű 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 középfeszültségű 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 szerződészegzése 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 térítvevényes 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)	114 500	30 915	145 415
2.	Fogy.mérő és modem szerelés (direkt távleolvasáshoz)	118 000	31 860	149 860
3.	Vonalas modem szerelés (áramváltós mérésnél)	60 500	16 335	76 835
4.	Vonalas modem szerelés (direkt mérésnél)	72 600	19 602	92 202
5.	GSM modem szerelés (áramváltós mérésnél)	60 500	16 335	76 835
6.	GSM modem szerelés (direkt mérésnél)	61 300	16 551	77 851
7.	IP V24 RS232 elosztó szerelése	35 300	9 531	44 831
8.	Fogyasztásmérő kimenetének kiadása	20 500	5 535	26 035
9.	Terhelési görbe helyszíni kiolvasása	20 700	5 589	26 289
10.	Háztartási méretű kiserőmű mérőprogramozás	13 200	3 564	16 764
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	17 200	4 644	21 844
16.1.	Szakfelügyelet minden további megkezdett óra	9 800	2 646	12 446
17.1.	Karbantartás átütemezése 4 órás	70 000	18 900	88 900
17.2.	Karbantartás átütemezése 8 órás	140 000	37 800	177 800

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 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 előtétek 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

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő 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

Elnök: Dr. Gordos Csaba

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

2 Fogyasztó védelmi szervezetek elérhetőségei

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatal
Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.
Telefonszám: +36 46 506 071
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Heves Megyei Kormányhivatal Egri járási Hivatal
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

Nógrád Megyei Kormányhivatal Salgótarjáni Járási Hivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Levélcím: 3100 Salgótarján, PF: 308.
Telefonszám: +36 32 511 116
E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatal
Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály
Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.
Telefonszám: +36 56 422 603
E-mail: szolnok.jarasihivatal@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;