



E.ON ÉSZAK-DUNÁNTÚLI ÁRAMHÁLÓZATI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ELOSZTÓI ÜZLETSZABÁLYZATA

FÜGGELÉKEK

Tartalomjegyzék

1. AZ E.ON ÉSZAK-DUNÁNTÚLI ÁRAMHÁLÓZATI ZRT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ELÉRHETŐSÉGEI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁI VALAMINT AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK NYITVATARTÁSI RENDJE	5
2. A FOLYAMATOS ÉS BIZTONSÁGOS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ FŐBB MŰSZAKI PARAMÉTEREK	13
3. PROFILOZOTT FELHASZNÁLÓK ELSZÁMOLÁSI MENNYISÉGÉNEK MEGHATÁROZÁSA (PÉLDA).....	15
4. VEZETÉKEK ÁTVÍVŐKÉPESSÉGE/TERHELHETŐSÉGE	18
5. FELHASZNÁLÓ VAGY ENGEDÉLYES IGÉNYE ALAPJÁN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK, VALAMINT A FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSSZEGÉSE ESETÉN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA AZ E.ON ÉSZAK-DUNÁNTÚLI ÁRAMHÁLÓZATI ZRT. TERÜLETÉN.....	19
6. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJTÉTELEI AZ E.ON ÉSZAK-DUNÁNTÚLI ÁRAMHÁLÓZATI ZRT. TERÜLETÉN	22
7. A MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL, A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG, A TERÜLETI KORMÁNYHIVATALOK FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEZETI EGYSÉGEINEK ÉS A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI.....	26

F1 SZ. FÜGGELÉK

1. AZ E.ON ÉSZAK-DUNÁNTÚLI ÁRAMHÁLÓZATI ZRT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ELÉRHETŐSÉGEI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁI VALAMINT AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK NYITVATARTÁSI RENDJE

A felhasználók közvetlen kapcsolattartásának biztosítására az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, és elektronikus formában történhet.

Az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. a kapcsolattartás személyes módjára állandó és fiókirodákat működtet.

Amennyiben az ügyfélszolgálati irodák nyitva tartása az üzletszabályzatban meghatározottaktól munkaszüneti napok miatti eltérő munkarendről rendelkező jogszabály vagy egyéb ok miatt eltér, az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. ebben az esetben is biztosítja a VET-ben és a VHR-ben meghatározott minimálisan biztosítandó nyitvatartási idő betartását.

Az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. az eltérő nyitvatartási időről az eltérést megelőző 7 nappal a felhasználókat honlapján, ill. az ügyfélszolgálati irodáiban tájékoztatja.

Az ügyfélszolgálati irodák csak személyes ügyfélforgalmat bonyolítanak. Az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. az ügyfélszolgálati irodában benyújtott beadványokat igazolás ellenében veszi át.

Az ügyintézés megkezdésének feltétele adatkezelést érintő ügytípusokban az ügyfél azonosítása. Telefonos megkeresés esetén az ügyintézés megkezdéséhez természetes személy felhasználó esetén legalább a neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye és ideje, nem természetes személy felhasználó esetén legalább az elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama (egyéb nyilvántartási száma) szükséges.

Szerződő fél személyes megkeresése esetén (lakossági és nem lakossági felhasználó ügyintézéshez) az ügyintézés megkezdéséhez az ügyfél azonosítása szükséges. Lakossági ügyfél esetén ez történhet a természetes személy nevének, lakcímének, anyja nevének és születési helyének igazolásával fényképes igazolvánnyal. Nem lakossági ügyfél esetén az aláírási címpéldány, valamint 30 napnál nem régebbi cégkivonat szükséges, amely lehet a www.e-cegjegyzek.hu oldalról az ügyfél által letöltött és kinyomtatott kivonat is.

Amennyiben az ügyintézés nem a szerződő fél által történik, az eljáró fél köteles a szerződő féltől származó, teljes bizonyító erejű meghatalmazást is bemutatni a fényképes igazolvány mellett

Állandó ügyfélszolgálati irodák

a) az állandó ügyfélszolgálati irodák kötelesek az alábbi ügyeket intézni:

- szerződéssel kapcsolatos előzetes tájékoztatás
- felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről
- felhasználók tájékoztatása az áralkalmazásról
- felhasználók tájékoztatása az energiatakarékossági lehetőségekről
- felhasználók tájékoztatása a fogyasztóvédelmi szabályokról
- igénybejelentéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- szerződéskötéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- szerződésmódosítással kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése

- szerződésmegszüntetéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- számlázással, elszámolással kapcsolatos felhasználói reklamációk fogadása és érdemi ügyintézése
- külön díj ellenében végzett tevékenységek megrendelésével kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- folyószámlával és hátralékkezeléssel kapcsolatos felhasználói bejelentések, reklamációk fogadása és érdemi ügyintézése
- részletfizetési lehetőségekkel kapcsolatos felhasználói kérelmek fogadása és érdemi ügyintézése
- készpénzátutalási megbízás kiadásával kapcsolatos felhasználói megkeresések fogadása és érdemi ügyintézése
- bankkártyás fizetéssel kapcsolatos felhasználói igények kielégítése
- szociálisan védett fogyasztók nyilvántartásba vétele, fogyatékkal élők kérelmének átvétele
- panaszok fogadása
- kártérítési igényekkel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- garantált szolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- mérővel, méréssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- hibabejelentéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- szerződésszegéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- hálózatfejlesztéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- a szolgáltatás minőségi színvonalával kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- egyéb reklamációkkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- előre fizetős mérő feltöltéséhez kódkiadás

Az érdemi ügyintézés elmaradására csak az alábbi esetekben kerülhet sor

- helyben nem áll rendelkezésre minden információ
- az általános gyakorlat szerint további háttérfeldolgozást igényel
- a bejelentés feldolgozásához szükséges ügyintézési idő jelentős kihatással lenne az iroda átlagos várakozási idejére, ill. a 20 percen belül fogadott ügyfelek arányára (ezekben az esetekben a beadványok átvétele igazoltan történik és írásos megkeresés szabályai alapján kerül ügyintézésre)

b) az állandó ügyfélszolgálati irodák címe

Iroda	Ügyfélszolgálati iroda címe
Győr	9027 Győr, Fehérvári út 3. (Interspar Center)
Sopron	9400 Sopron, Verő József. u. 1. (Sopron Inkubátorház)
Szombathely	9700 Szombathely, Semmelweis Ignác u. 4-6.
Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Kert utca 9.
Tatabánya	2800 Tatabánya, Március 15. út. 11.
Veszprém	8200 Veszprém, Kossuth L. u. 6.
Székesfehérvár	8001 Székesfehérvár, Király sor 1/a.

Az állandó ügyfélszolgálati irodák nyitvatartását az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. honlapja (www.eon.hu) tartalmazza.

Ügyfélszolgálati fiókirodák

a) Az ügyfélszolgálati fiókirodák a helyben rendelkezésre álló adatok alapján köteles az alábbi ügyeket intézni:

- szerződéssel kapcsolatos előzetes tájékoztatás
- felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről
- felhasználók tájékoztatása az áralkalmazásról
- felhasználók tájékoztatása az energiatakarékossági lehetőségekről
- felhasználók tájékoztatása a fogyasztóvédelmi szabályokról
- igénybejelentéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- szerződéskötéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- szerződésmódosítással kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- szerződésmegszüntetéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- számlázással, elszámolással kapcsolatos felhasználói reklamációk fogadása és érdemi ügyintézése
- külön díj ellenében végzett tevékenységek megrendelésével kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- folyószámlával és hátralékkezeléssel kapcsolatos felhasználói bejelentések, reklamációk fogadása és érdemi ügyintézése
- részletfizetési lehetőségekkel kapcsolatos felhasználói kérelmek fogadása és érdemi ügyintézése
- készpénzáttalási megbízás kiadásával kapcsolatos felhasználói megkeresések fogadása és érdemi ügyintézése
- bankkártyás fizetéssel kapcsolatos felhasználói igények kielégítése
- szociálisan védett fogyasztók nyilvántartásba vétele, fogyatékkal élők kérelmének átvétele
- panaszok fogadása
- kártérítési igényekkel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- garantált szolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- mérővel, méréssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- hibabejelentéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- szerződésszegéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- hálózatfejlesztéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- a szolgáltatás minőségi színvonalával kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- egyéb reklamációkkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- előre fizetős mérő feltöltéséhez kódkiadás

Az érdemi ügyintézés elmaradására csak az alábbi esetekben kerülhet sor

- helyben nem áll rendelkezésre minden információ
- az általános gyakorlat szerint további háttérfeldolgozást igényel
- a bejelentés feldolgozásához szükséges ügyintézési idő miatt, a fiókirodában jelentős mértékű túlzásfóltást idézne elő (ezekben az esetekben a beadványok átvétele igazoltan történik és írásos megkeresés szabályai alapján kerül ügyintézésre)

b) a fiókirodák címe

Fiók iroda	Fiókiroda címe
Ajka	8400 Ajka, Szabadság tér 20. 41-es üzlet Hélios üzletház
Balatonalmádi	8220 Balatonalmádi, Martinovics u. 2.
Balatonfüred	8230 Balatonfüred, Jókai u. 5.
Bicske	2060 Bicske, Kisfaludy u.60
Celldömölk	9500 Celldömölk, Kisfaludy u. 9.
Csorna	9300 Csorna, Szent István tér 19.
Devecser	8460 Devecser, Kossuth u. 2.
Esztergom	2500 Esztergom, Móricz Zs u.19
Kápolnásnyék	2475 Kápolnásnyék, Tó u. 20.
Kapuvár	9330 Kapuvár, Gesztenye sor 5.
Kisbér	2870 Kisbér, Széchenyi u. 36
Komárom	2900 Komárom, Igmándi u. 6. Korona Udvar
Körmend	9900 Körmend, Kandó Kálmán u. 2.
Kőszeg	9730 Kőszeg, Rajnis u. 11.
Lenti	8960 Lenti, Szabadság tér 4.
Martonvásár	2462 (Járási Hivatal) Budai út. 1. l/em.
Mór	8060 Mór, Szent István tér 7.
Mosonmagyaróvár	9200 Mosonmagyaróvár, Erkel Ferenc u.10.
Oroszlány	2840 Oroszlány, Rákóczi F. u. 73/4. (hrsz: 1641)
Pannonhalma	9090 Pannonhalma Dallos u. 2.
Pápa	8500 Pápa, Szt. István u. 9.
Sárvár	9600 Sárvár, Szaput sétány 2
Sümeg	8330 Sümeg, Kossuth u. 6. udvari üzletsor
Szentgotthárd	9970 Szentgotthárd, Hunyadi u. 5.
Tapolca	8300 Tapolca,Fő tér 11.
Tata	2890 Tata, Ady Endre u. 29.
Tét	9100 Tét, Fő u. 111.
Várpalota	8100 Várpalota, Szent Imre u. 11.
Vasvár	9800 Vasvár, Petőfi S. u. 2.
Zalaszentgrót	8790 Zalaszentgrót, Kinizsi tér 5.
Zirc	8420 Zirc, Fáy u. 7.

A fiókirodák nyitvatartását az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. honlapja (www.eon.hu) tartalmazza.

Időpont egyeztetés lehetőségei személyes ügyfélszolgálati irodákba:Telefonos egyeztetés.

Észak-dunántúli régió: H, K, Cs, P: 8:00 - 18:00, Sz: 8:00 – 20:00
Vezetékes telefonról (mobil telefonról nem érhető el) 06-52-512-400
Mobil telefonról:
06-20-45-99-600
06-30-45-99-600
06-70-45-99-600

Az Ügyfélkapcsolati Központ ügyintézője időpontot foglal az ügyfélnek, akinek megadja az időpontfoglalás kódját, mely alapján az ügyfélhívóval rendelkező ügyfélszolgálati iroda esetében a sorszám átvehető az ügyfélhívó kezelőpultjánál vagy ügyfélhívó nélküli ügyfélszolgálati iroda esetében az ügyfél jelentkezése esetén történik a hívás.

Interneten (WEB) történő időpontfoglalás esetében:

A felhasználók ON – LINE foglalhatnak időpontot az elosztói engedélyesek honlapjain, ahonnan emailban visszaigazolást kapnak a lefoglalt időpontról és megkapják a foglalási kódot, amivel átvehetik a sorszámot, vagy amivel ügyfélhívó nélküli fiókiroda esetében kérhetik az időpontnak megfelelő kiszolgálást.

<http://www.eon-energiaszolgáltato.com/idopontfoglalas/Belepes.php#>

Telefonos ügyfélszolgálat

A) Általános ügyintézés H, K, Cs, P: 8:00 - 18:00, Sz: 8:00 – 20:00)

Intézhető ügyek:

- folyószámla-egyenlegről tájékoztatás, igazolás küldése
- időpontegyeztetés
- közműnyilatkozat iránti igény fogadása és érdemi ügyintézés
- nyomtatványok küldése
- szerződés újranyomtatása
- banki adatok változása bejelentés fogadás, és érdemi ügyintézés
- szerződéssel kapcsolatos előzetes tájékoztatás
- felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről
- felhasználók tájékoztatása az áralkalmazásról
- felhasználók tájékoztatása az energiatakarékossági lehetőségekről
- felhasználók tájékoztatása a fogyasztóvédelmi szabályokról
- igénybejelentéssel kapcsolatos tájékoztatás adás
- szerződéskötéssel kapcsolatos tájékoztatás adás
- szerződésmódosítással kapcsolatos tájékoztatás adás
- szerződésmegszüntetéssel kapcsolatos tájékoztatás adás
- számlázással, elszámolással kapcsolatos felhasználói reklamációk benyújtásának módjáról való tájékoztatás adás
- külön díj ellenében végzett tevékenységek megrendelésével kapcsolatos tájékoztatás adás
- folyószámlával és hátralékkezeléssel kapcsolatos felhasználói bejelentések, reklamációk megtételével kapcsolatos tájékoztatás adás
- mérőállással kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- fizetési könnyítésekkel (részlet, haladék) kapcsolatos tájékoztatás adás
- készpénzátutalási megbízás kiadásával kapcsolatos felhasználói megkeresések fogadása és érdemi ügyintézése
- panaszok benyújtásának módjáról való tájékoztatás adás

- kártérítési igényekkel kapcsolatos tájékoztatás adás
- garantált szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás adás
- szerződésszegéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések megtételének módjáról való tájékoztatás adás
- a szolgáltatás minőségi színvonalával kapcsolatos felhasználói bejelentések benyújtásának módjáról való tájékoztatás adás
- egyéb reklamációkkal (elérhetőség, nyitvatartás, számlázás ütemezés, ügyintézők magatartásával, határidők betartásával, stb) kapcsolatos felhasználói bejelentések benyújtásának módjáról való tájékoztatás adás
- részszámla alap módosítása
- mérővel, méréssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- előre fizetős mérőkkel kapcsolatos bejelentések fogadása
- védendő fogyasztók bejelentéseinek fogadása
- hibabejelentéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- ki- és visszakapcsolással összefüggő bejelentések fogadása
- automata tájékoztatások értékesítési akciókról

Az érdemi ügyintézés elmaradására csak az alábbi esetekben kerülhet sor

- nem áll rendelkezésre minden információ
- az általános gyakorlat szerint további háttérfeldolgozást igényel

Egyetemes ügyfélkör:

hálózati engedélyes	vezetékes telefonról	mobiltelefonról
E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.	06-52-512-400	06-20/30/70-4599-600

Üzleti ügyfelek esetében:

vezetékes és mobil telefonról: 1423 (7:30-16:30 óra között elérhető)

B) Mérőállás-bejelentés

(0-24 óráig)

Vezetékes telefonról: 06-80-210-211 (automata)

SMS-ben: 06-30-3444-999

C) Hibabejelentés

(0-24 óráig)

E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. területén: 06-80-533-533

Egyéb elérhetőségek

E.mail (hálózattal kapcsolatos ügyekben): aramhalozat@eon.hu

Postacím: E.ON Ügyfélszolgálati Kft. 7602 Pécs, Pf. 197.

Fax számok:

E. ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. területén: 06-72-521-810

Az e-mailben és levélben intézhető ügyek:

- szerződéssel kapcsolatos előzetes tájékoztatás
- felhasználók tájékoztatása az általános eljárásrendről

- felhasználók tájékoztatása az áralkalmazásról
- felhasználók tájékoztatása az energiatakarékosági lehetőségekről
- felhasználók tájékoztatása a fogyasztóvédelmi szabályokról
- igénybejelentéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- szerződéskötéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- szerződésmódosítással kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- szerződésmegszüntetéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- számlázással, elszámolással kapcsolatos felhasználói reklamációk fogadása és érdemi ügyintézése
- külön díj ellenében végzett tevékenységek megrendelésével kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- folyószámlával és hátralékkezeléssel kapcsolatos felhasználói bejelentések, reklamációk fogadása és érdemi ügyintézése
- fizetési könnyítésekkel (részlet, haladék) kapcsolatos felhasználói kérelmek fogadása és érdemi ügyintézése
- készpénzáttalalási megbízás kiadásával kapcsolatos felhasználói megkeresések fogadása és érdemi ügyintézése
- panaszok fogadása
- kártérítési igényekkel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- garantált szolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- szerződésszegéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- a szolgáltatás minőségi színvonalával kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- egyéb reklamációkkal (elérhetőség, nyitvatartás, számlázás ütemezés, ügyintézők magatartásával, határidők betartásával, stb) kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása és érdemi ügyintézése
- mérővel, méréssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- előre fizetős mérőkkel kapcsolatos bejelentések fogadása
- védendő fogyasztók bejelentéseinek fogadása
- hibabejelentéssel kapcsolatos felhasználói bejelentések fogadása
- ki- és visszakapcsolással összefüggő bejelentések fogadása
- automata tájékoztatások értékesítési akciókról

A Közigazgatási ügyfelek számára biztosított elérhetőség:

- telefonos ügyfélszolgálat: munkanapokon H-CS 8:00-16:00 P 8:00-13:30-ig a 06-80-262-000
- írásban a 9002 Győr Pf.: 205. levélcímen,
- a kozigazgatas@eon.hu e-mail címen
- fax: 06/96/521-971.

Elosztói engedélyes Üzemeinek címei és faxszámai az aggregátor csatlakoztatásának előzetes bejelentésére:

Régió	Cím	Fax
Győri Hálózati Üzem	9027 Győr, Kandó K. u. 11-12.	96/521-810
Székesfehérvári Hálózati Üzem	8000 Székesfehérvár, Királysor út a/A.	22/525-410
Veszprémi Hálózati Üzem	8200 Veszprém, Vízvezeték utca 1.	88/591-210
Tatabányai Hálózati Üzem	2800 Tatabánya, Március 15. u. 11.	34/513-810
Szombathelyi Hálózati Üzem	9700 Szombathely, Puskás T. út 5.	94/514-210

F2 SZ. FÜGGELÉK

2. A FOLYAMATOS ÉS BIZTONSÁGOS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ FŐBB MŰSZAKI PARAMÉTEREK

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

A villamos energia ellátás megszakadásának gyakorisága [db/felhasználók száma]

(A szolgáltatás kimaradások évi átlagos száma az összes felhasználóra vonatkoztatva)

	összes	tervezett	nem tervezett
2020.	1,11	0,33	0,78

A villamos energia ellátás megszakadás átlagos időtartama [perc/felhasználók száma]

(A szolgáltatás kimaradások átlagos időtartama az összes felhasználóra vonatkoztatva)

	összes	tervezett	nem tervezett
2020.	158,1	100,8	57,3

Az érintett felhasználók villamos energia ellátás megszakadásának időtartama [perc/db]

(A szolgáltatás kimaradások átlagos időtartama az érintett felhasználókra vonatkoztatva)

	összes	tervezett	nem tervezett
2020.	142,6	306,3	73,6

Villamos energia ellátás helyreállítás nem tervezett ellátás megszakadás esetén [%]

(A hálózat üzemének nem tervezett szüneteltetése esetén, 3 órán, ill. 24* órán belül visszakapcsolt felhasználók százaléka)

	3 órán belül visszakapcsolt	18 órán belül visszakapcsolt
2020.	90,38	99,57

Villamos energia ellátás helyreállítás tervezett ellátás megszakadás esetén [%]

(A hálózat üzemének tervezett szüneteltetése esetén, 6 órán, illetve 12 órán belül visszakapcsolt felhasználók százaléka)

	6 órán belül visszakapcsolt	12 órán belül visszakapcsolt
2020.	58,04	99,94

A rövid idejű villamos energia ellátás megszakadásának átlagos gyakorisága [db/felhasználók száma]*

(A 3 percnél rövidebb /pillanatnyi és átmeneti/ szolgáltatás kimaradások átlagos száma az összes felhasználóra vonatkoztatva)

	átmeneti	pillanatnyi
2020.	2,66	4,75

A legrosszabbul ellátott felhasználók [db, %]

(A közép feszültségű és az ezen keresztül ellátott kisfeszültségű érintett felhasználók száma és aránya az összes felhasználóra vonatkoztatva)

- a) Közép feszültségről, és az ezen keresztül ellátott kisfeszültségű, érintett felhasználók 3 PERCNÉL HOSSZABB, nem tervezett ellátás megszakadásának IDŐTARTAM SZERINTI BONTÁSA,

		0,5 óránál rövidebb	0,5-3,0 óra között	3,01-10 óra között	10 óránál hosszabb
2020.	db	688863,0	287689,7	69551,3	4639,0
2020.	%	65,6	27,4	6,6	0,4

- b) Közép feszültségről, és az ezen keresztül ellátott kisfeszültségű, érintett felhasználók 3 PERCNÉL HOSSZABB, nem tervezett ellátás megszakadásainak ÉVI ELŐFORDULÁSI SZÁM SZERINTI BONTÁSA,

		3-nál kevesebb	3-6 között	6,01-10 között	10-nél több
2020.	db	986575,7	63921,7	245,7	0,0
2020.	%	93,9	6,1	0,0	0,0

- c) Közép feszültségről, és ezen keresztül ellátott, kisfeszültségű, érintett felhasználók 3 PERCNÉL RÖVIDEBB, nem tervezett ellátás megszakadásainak ÉVI ELŐFORDULÁSI SZÁM SZERINTI BONTÁSA

		10-nél kevesebb	10-30 között	30,1-70 között	70-nél több
2020.	db	706980,0	302566,3	38485,0	2711,7
2020.	%	67,3	28,8	3,7	0,3

F3 SZ. FÜGGELÉK**3. PROFILOZOTT FELHASZNÁLÓK ELSZÁMOLÁSI MENNYISÉGÉNEK MEGHATÁROZÁSA (PÉLDA)****3.1. Általános leírás****3.1.1. Összefüggések a különböző mennyiségek között**

Fogyasztási tényező = Mértékadó Éves Fogyasztás [kWó] / 1000 [kWó]

Mértékadó Éves Fogyasztás = fogyasztási tényező * 1000 [kWó]

Részfogyasztás = Mértékadó Éves Fogyasztás egy hónapja eső része

3.1.2. Rövidítések

MÉF = Mértékadó Éves Fogyasztás

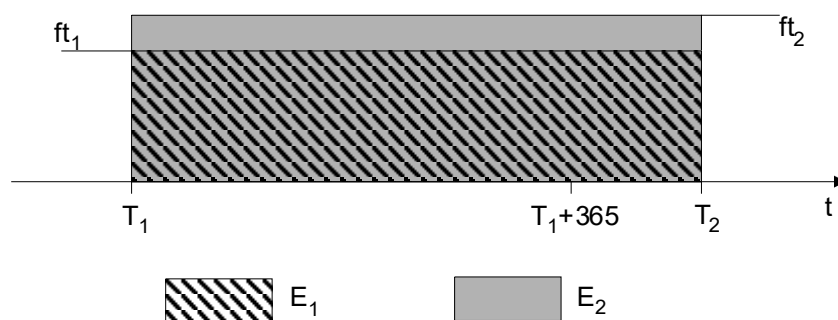
ft= fogyasztási tényező (usage faktor [uf])

Rf= Részfogyasztás

$E_{N;t1-t2}$ = Normalizált profilgörbe alatti terület a t1-t2 időpontok között [kWó]

3.1.3. A Mértékadó Éves Fogyasztás meghatározása piacra lépéskor

Profilozott felhasználó piacra lépésekor meg kell határozni a Mértékadó Éves Fogyasztást. Havi leolvasású felhasználó esetében az utolsó 12 hónap fogyasztásának összege, éves leolvasású felhasználó esetében a havi részfogyasztás 12-szerese.

3.2. Az elszámolási mennyiségek meghatározása leolvasás után**3.2.1. 1. eset: Elszámolási időszakban nem módosul a részfogyasztás (részfogyasztás a MÉF 1/12-ed része)**

Az ábrán szereplő mennyiségek:

- A felhasználó előző leolvasása a T_1 , utolsó leolvasása a T_2 időpont-ban.
- ft_1 az előző leolvasáskor megállapított fogyasztási tényező

- ft_2 a mostani leolvasásból meghatározott fogyasztási tényező
- E_2 a felhasználó mért villamos energia fogyasztása a T_1 - T_2 időszak-ban
- E_1 a profilgörbe alapján előre jelzett fogyasztás a T_1 - T_2 időszak-ban

$$E_1 = ft_1 * E_{N,T1-T2}$$

- Rf_1 az előző leolvasáskor megállapított részfogyasztás $Rf_1 = ft_1 * 1000 / 12$ [kWó]
- n_1 a T_1 - T_2 időszakban kibocsátott részszámlák száma

A leolvasást követően kiállított elszámoló számlán elszámolt villamos energia mennyisége:

$$E_{\text{elsz}} = E_2 - n_1 * Rf_1$$

A mennyiségi eltérés a T_1 - T_2 időszakban:

$$ME = E_2 - E_1$$

Az új fogyasztási tényező:

$$ft_2 = E_2 / E_{N,T1-T2}$$

$$ft_2 = ft_1 * E_2 / E_1$$

A Mértékadó Éves Fogyasztás a következő időszakra:

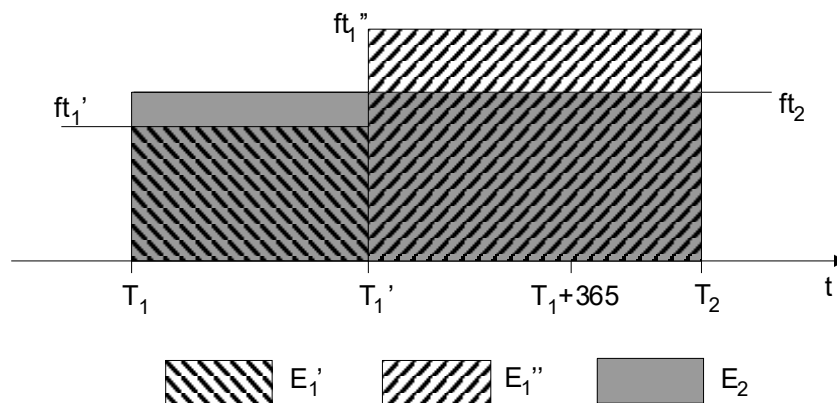
$$MÉF_2 = ft_2 * 1000 \text{ [kWó]}$$

Az új részfogyasztás a következő elszámolási időszakra:

$$Rf_2 = MÉF_2 / 12$$

$$Rf_2 = ft_2 * 1000 / 12 \text{ [kWó]}$$

3.2.2. Elszámolási időszakban módosul a részfogyasztás (részfogyasztás a MÉF 1/12-ed része)



Az ábrán szereplő mennyiségek:

- A felhasználó előző leolvasása a T_1 , utolsó leolvasása a T_2 időpontban.
- ft_1' az előző leolvasáskor megállapított fogyasztási tényező
- ft_1'' a részfogyasztás módosítása után megállapított fogyasztási tényező:

$$ft_1'' = Rf_1'' * 12 / 1000 \text{ [kWó]}$$
- ft_2 a mostani leolvasásból meghatározott fogyasztási tényező
- E_2 a felhasználó mért villamos energia fogyasztása a T_1 - T_2 időszakban
- E_1 a profilgörbe alapján előre jelzett fogyasztás a T_1 - T_2 időszakban:

$$E_1 = E_1' + E_1'' = ft_1' * E_{N,T_1-T_1'} + ft_1'' * E_{N,T_1'-T_2}$$
- Rf_1' az előző leolvasáskor megállapított részfogyasztás:

$$Rf_1' = ft_1' * 1000 / 12 \text{ [kWó]}$$
- Rf_1'' a módosított részfogyasztás: $Rf_1'' = ft_1'' * 1000 / 12 \text{ [kWó]}$
- n_1' a T_1 - T_1' időszakban kibocsátott részszámlák száma
- n_1'' a T_1' - T_2 időszakban kibocsátott részszámlák száma

A leolvasást követően kiállított elszámoló számlán elszámolt villamos energia mennyisége:

$$E_{\text{elsz}} = E_2 - (n_1' * Rf_1' + n_1'' * Rf_1'')$$

A mennyiségi eltérés a T_1 - T_2 időszakban:

$$ME = E_2 - E_1 = E_2 - (E_1' + E_1'')$$

Az új fogyasztási tényező:

$$ft_2 = E_2 / E_{N,T_1-T_2}$$

$$ft_2 = E_2 / E_1 * ((ft_1' * (T_1' - T_1) + ft_1'' * (T_2 - T_1')) / (T_2 - T_1))$$

A Mértékadó Éves Fogyasztás a következő időszakra:

$$MÉF_2 = ft_2 * 1000 \text{ [kWó]}$$

Az új részfogyasztás a következő elszámolási időszakra:

$$Rf_2 = MÉF_2 / 12$$

$$Rf_2 = ft_2 * 1000 / 12 \text{ [kWó]}$$

F4 SZ. FÜGGELÉK

4. VEZETÉKEK ÁTVÍVŐKÉPESSÉGE/TERHELHETŐSÉGE

Vezető anyaga	Keresztmetszet	Alkalmazott terhelhetőségi értékek
Réz	0,5 mm ²	7,0 A
Réz	0,75 mm ²	10,0 A
Réz	1,0 mm ²	12,0 A
Réz	1,5 mm ²	14,5 A
Réz	2,5 mm ²	19,5 A
Réz	4 mm ²	26,0 A
Réz	6 mm ²	34,0 A
Réz	10 mm ²	46,0 A
Réz	16 mm ²	61,0 A
Réz	25 mm ²	80,0 A
Réz	35 mm ²	110,0 A
Réz	50 mm ²	140,0 A
Réz	70 mm ²	175,0 A
Réz	95 mm ²	215,0 A
Réz	120 mm ²	255,0 A
Réz	150 mm ²	295,0 A
Réz	185 mm ²	340,0 A
Réz	240 mm ²	400,0 A
Alumínium	0,50 mm ²	---
Alumínium	0,75 mm ²	---
Alumínium	1,0 mm ²	---
Alumínium	1,5 mm ²	13,0 A
Alumínium	2,5 mm ²	15,0 A
Alumínium	4 mm ²	20,0 A
Alumínium	6 mm ²	26,0 A
Alumínium	10 mm ²	36,0 A
Alumínium	16 mm ²	48,0 A
Alumínium	25 mm ²	63,0 A
Alumínium	35 mm ²	86,0 A
Alumínium	50 mm ²	110,0 A
Alumínium	70 mm ²	140,0 A
Alumínium	95 mm ²	175,0 A
Alumínium	120 mm ²	205,0 A
Alumínium	150 mm ²	235,0 A
Alumínium	185 mm ²	270,0 A
Alumínium	240 mm ²	300,0 A

F5 SZ. FÜGGELÉK**5. FELHASZNÁLÓ VAGY ENGEDÉLYES IGÉNYE ALAPJÁN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK, VALAMINT A FELHASZNÁLÓ SZERZŐDÉSSZEGÉSE ESETÉN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁSOK DÍJSZABÁSA AZ E.ON ÉSZAK-DUNÁNTÚLI ÁRAMHÁLÓZATI ZRT. TERÜLETÉN****5.1. Felhasználó, engedélyes vagy kiserőmű igénye alapján végzett szolgáltatások és azok díjai****5.1.1. A villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól szóló 10/2016. (XI.14.) MEKH rendelet, és valamint a 2021. április 1-jétől alkalmazandó villamos energia rendszerhasználati díjak, valamint a villamos energia elosztó által külön díj ellenében végezhető szolgáltatások díjainak megállapítása tárgyú H440/2021. MEKH határozat D. melléklete szerint**

Tevékenység	Szolgáltatás díja	ÁFA (27 %)	Összesen
1. Fogyasztásmérő berendezés hitelességének lejárta miatti csere kivételével a fogyasztásmérő berendezés mérésügyi felülvizsgálata, beleértve a szakértői vizsgálat és a vizsgálatra szállítási költségét	10025	2707	12732
2. Előre fizetős fogyasztásmérő berendezés felszerelése vagy nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	8521	2301	10822
3. Okosmérő felszerelése, vagy nem okosmérőnek okosmérőre történő cseréje	8521	2301	10822
4. Előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje	8521	2301	10822
5. Okosmérő nem okosmérőre történő cseréje	8521	2301	10822
6. A felhasználónak a villamosenergia-ellátásból annak szerződéshez való jogszerű kikapcsolása utáni visszakapcsolása	22055	5955	28010
7. Számlamásolat készítése esetén azonos számlánként, készpénz-átutalási megbízások pótlása esetén ugyanazon számlához tartozó készpénz-átutalási megbízásonként a harmadik alkalommal kezdődően, ha a felhasználó személyesen veszi át a másolatot	351	95	446

8. Számlamásolat készítése esetén azonos számlánként, készpénz-átutalási megbízások pótlása esetén ugyanazon számlához tartozó készpénz-átutalási megbízásonként a harmadik alkalommal kezdődően, ha a felhasználó a másolatot postai kézbesítéssel kéri	702	190	892
9. Rendkívüli leolvasás felhasználási helyenként felszámítva	1754	474	2228
10. A távlelőhető 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	7017	1895	8912
11. Az elosztó kezelésében lévő kisméretű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültségmentesítés és feszültség alá helyezés	10526	2842	13368
12. Az elosztó kezelésében lévő kisméretű földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés és feszültség alá helyezés	10526	2842	13368
13. Az elosztó kezelésében lévő közepesfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültségmentesítés és feszültség alá helyezés	10526	2842	13368
14. Az elosztó kezelésében lévő közepesfeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés és feszültség alá helyezés	10526	2842	13368
15. Egy felhasználási helyre vonatkozó felhasználói csatlakozási terv felülvizsgálata naptári évenként a harmadik alkalommal kezdődően	1754	474	2228
16. A felhasználási helyen hibaelhárítás céljából történő megjelenés esetében, ha a hiba a csatlakozási pont után, a felhasználói berendezésben van	7017	1895	8912
17. A szerződéses jogviszonnal összefüggő, az interneten is elérhető dokumentumok (pl. az üzletszabályzat) részei másolatának kiadása a 7. oldaltól kezdve, ha az igényelt másolat a 6 oldal terjedelmet meghaladja	200	54	254
18. Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó igénybejelentésre vonatkozó tájékoztató elkészítése	130322	35187	165509
19. Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány felülvizsgálata	130322	35187	165509
20. Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó igénybejelentésre vonatkozó csatlakozási terv felülvizsgálata	130322	35187	165509

5.1.2. 10/2016. (XI.14.) MEKH rendelet 30. §-a alapján

Az ideiglenes hálózatra kapcsolásért és a megszüntetéssel járó kikapcsolásért számlázásra kerül a jelen függelék 5.1.1. pontjában meghatározott 8-11. számú tevékenységek valamelyike, az elosztóhálózat feszültség szintjének és típusának megfelelően.

5.2. Felhasználó szerződészegése esetén külön díj ellenében végezhető szolgáltatások és azok díjai**Sérült, rongált készülékek cseréje**

Az alábbi, készülék-fajtánként meghatározott díjak a készülékek külső behatásból eredő sérülés, rongálódás miatti cseréjéért fizetendő, amennyiben az a felhasználó kizárólagos őrizetében van, vagy annak felszerelése, felhasználó részére történt átadása során az elosztó mindenben a jogszabályokban és az üzletszabályzatban foglaltak szerint járt el. A külön díj nem tartalmazza a cserélni szükséges berendezés utánpótlási árát, amely árat a felhasználó – a külön díjjal együtt – szintén köteles megtéríteni.

Tevékenység	Szolgáltatás díja	ÁFA (27 %)	Összesen
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 járt el	14035	3789	17824
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 járt el	14035	3789	17824

F6 SZ. FÜGGELÉK**6. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK DÍJTÉTELEI AZ E.ON ÉSZAK-DUNÁNTÚLI ÁRAMHÁLÓZATI ZRT. TERÜLETÉN****6.1. Nem védendő fogyasztó által fizetendő fogyasztásmérő-különbözet díja előrefizetés mérő igénylése esetén**

Tevékenység	Díj	ÁFA	Összesen
	Ft	(27 %) Ft	Ft
1. 1fázisú előre fizetés mérő (SMART) mérőkülönbözeti díj	38229	10322	48551
2. 3fázisú előrefizetés mérő (SMART) mérőkülönbözeti díj	59156	15972	75128

Megjegyzés: A táblázatban szereplő díjon felül az F5 számú függelékben szereplő „Előre fizetés fogyasztásmérő berendezés felszerelése vagy nem előre fizetés fogyasztásmérő berendezésnek előre fizetés fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje”-nek díja is számlázásra kerül.

6.2. Okosmérő igénylése esetén fizetendő fogyasztásmérő-különbözet díja

Tevékenység	Díj	ÁFA	Összesen
	Ft	(27 %) Ft	Ft
1. 1fázisú előre fizetés mérő (SMART) mérőkülönbözeti díj	38229	10322	48551
2. 3fázisú előrefizetés mérő (SMART) mérőkülönbözeti díj	59156	15972	75128

Megjegyzés: A táblázatban szereplő díjon felül az F5 számú függelékben szereplő „Okosmérő felszerelése, vagy nem okosmérőnek okosmérőre történő cseréje”-nek díja is számlázásra kerül.

6.3. Távlelvíható fogyasztásmérő felszerelésének díja profil elszámolású felhasználó megrendelése esetén [273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet 2. számú mellékletének 14.8. pontja alapján]

Tevékenység	Díj	ÁFA	Összesen
	Ft	Ft	Ft
1. Modem felszerelése esetén (meglévő fogyasztásmérő-berendezés alkalmas a távlelvíásra)	73475	19838	93313
2. 1 fázisú fogyasztásmérő-berendezés cseréje és modem felszerelése esetén	74125	20014	94139
3. 3 fázisú fogyasztásmérő-berendezés cseréje és modem felszerelése esetén	101250	27338	128588

Megjegyzés: A táblázatban szereplő díjon felül a 6.8. pont szerinti kiszállási díj a kiszállások számának megfelelően számlázandó

6.4. Vezérlő- és/vagy impulzuskiemenetek kiadása a rendszerhasználó kérésére

Tevékenység	Díj	ÁFA	Összesen
	Ft	Ft	Ft
1. A fogyasztással arányos impulzusok –wattos, induktív, kapacitív-, valamint tarifaváltási jel és integrálási periódus kiadása,(csak az arra alkalmas fogyasztásmérő kimenetén biztosítja az elosztói engedélyes)	23600	6372	29972

Megjegyzés: A táblázatban szereplő díjon felül a 6.7. pont szerinti kiszállási díj a kiszállások számának megfelelően számlázandó

A jelkiadás műszaki feltételeit, valamint a galvanikus leválasztót és annak felszerelését, a rendszerhasználó által benyújtott, és az elosztói engedélyes által jóváhagyott terv alapján a rendszerhasználónak kell biztosítania, saját költségén. Amennyiben rendszerhasználó jelkiadást igényel és a felhasználási hely jogszabályok és villamosenergia-ellátási szabályzatok szerinti elszámolásához szükséges fogyasztásmérő berendezés alkalmas a jelek biztosítására, és ez kialakításra kerül, akkor a díjtételt fel kell számítani. A fogyasztásmérő szükséges cseréje, vagy a mérőrendszer átalakítása után az elosztói engedélyes csak akkor köteles továbbra is biztosítani a kimeneteket, ha arra a felszerelt fogyasztásmérő alkalmas.

6.5. Rendkívüli közvilágítás leolvasás a rendszerhasználó kérésére

Tevékenység	Díj	ÁFA	Összesen
	Ft	Ft	Ft
1. A tervezett éves leolvasáson kívüli, rendszerhasználó által megrendelt közvilágítás leolvasás mérési pontonként	1980	535	2515

Megjegyzés: A táblázatban szereplő díjak tartalmazzák a munkadíjat, és a kiszállási díj költségét is.

6.6. Kár, költség érvényesítése, megtérítése jogszabály alapján

Tevékenység	Díj	ÁFA	Összesen
	Ft	Ft	Ft
1. Plombacsere	12980	3505	16485

Megjegyzés: A táblázatban szereplő díjon felül a 6.7. pont szerinti kiszállási díj a kiszállások számának megfelelően számlázandó

6.7. Kiserőmű (háztartási méretű kiserőmű kivételével) bekapcsolása

Tevékenység	Díj	ÁFA	Összesen
	Ft	Ft	Ft
1. Kiserőmű (háztartási méretű kiserőmű kivételével) bekapcsolásakor a mérési rendszer megfelelőségének ellenőrzése	216290	58398	274688

Megjegyzés: A táblázatban szereplő díj tartalmazza a munkadíjat, és a kiszállási költségét is.

6.8. Kiszállási díj

Tevékenység	Díj	ÁFA	Összesen
	Ft	Ft	Ft
1. Kiszállási díj 1 fővel	7200	1944	9144
2. Kiszállási díj 2 fővel	11000	2970	13970

A feltüntetett díjtételek a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által nem felülvizsgált díjak.

Az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt. által nyújtott, jelen függelékben nem szereplő egyéb szolgáltatások és azok díjtételei a www.eon.hu honlapon érhetőek el.

F7 SZ. FÜGGELÉK

7. A MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL, A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG, A TERÜLETI KORMÁNYHIVATALOK FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEZETI EGYSÉGEINEK ÉS A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI

1. BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó (felhasználó) és a vállalkozás közötti vitás ügy egyezségén alapuló rendezésének megkísérlése.

A békéltető testület eljárása ingyenesen igénybe vehető és az ország egész területén elérhető.

Hatáskörébe tartozik a fogyasztó (felhasználó) és a vállalkozás (engedélyes) közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Elosztói engedélyes a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a békéltető testületi eljárásra vonatkozó jogszabályi kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz.

A békéltető testületi eljárás lefolytatásával kapcsolatosan további információkat talál a www.bekeltetes.hu címen, és ezen a címen elérhető az a panaszbejelentési formanyomtatvány is, amely alkalmazását a Békéltető Testületek javasolják.

2. KORMÁNYHIVATALOK, MINT FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGOK

A fogyasztóvédelmi hatóságok járnak el a lakossági fogyasztók esetén:

- az elszámolásra,
 - a számlázásra,
 - a díjfizetésre,
 - a mérésre,
 - az ellátásból történő, fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre, kikapcsolásra,
 - a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására,
 - a szolgáltató tájékoztatási kötelezettségének megszegésére
- vonatkozó rendelkezések szolgáltató részéről történő megsértésének tárgykörében.

3. A MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jár el:

- a fenti 2. pontban felsorolt esetkörök kivételével minden más lakossági panasz esetén (pl.: szerződés nélküli vételezés, szabálytalan vételezés),
- a lakossági fogyasztók elszámolásra, számlázásra, díjfizetésre vagy mérésre, valamint a villamosenergia-ellátásból történő fizetési késedelem miatt végrehajtott felfüggesztésre vagy kikapcsolásra, illetve a tartozás rendezését követően a felhasználó ellátásba történő ismételt bekapcsolására vonatkozó rendelkezések megsértése esetén is a Hivatal jár el, ha azok szerződés nélküli vételezéssel, szabálytalan vételezéssel vagy ezek jogkövetkezményeivel is kapcsolatosak,
- minden nem lakossági panasz esetén.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 228.
Telefonszám: +36 76/501 532, +36 76/501 525
Faxszám: +36 76/501 538
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszám: +36 72/507 154
Faxszám: +36 72/507 152
E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: +36 66/324 976
Faxszám: +36 66/324 976
E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: +36 46/501 091
Faxszám: +36 46/501 099
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszám: +36 1/488 2131
Faxszám: +36 1/488 2186
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: +36 62/554 250 (118-as mellék)
Faxszám: +36 62/426 149
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: +36 22/510 310
Faxszám: +36 22/510 312
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: +36 96/520 217
Faxszám: +36 96/520 218
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszám: +36 52/500 710, +36 52/500 745
Faxszám: +36 52/500 720
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. földszint
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszám: +36 36/416 660 (105-ös mellék)
Faxszám: +36 36/323 615
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet 305.-306. szoba.
Telefonszám: +36 20/373 2570
Faxszám: +36 56/370 005
E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: +36 34/513 010
Faxszám: +36 34/316 259
E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A.
Telefonszám: +36 32/520 860
Faxszám: +36 32/520 862
E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. emelet 240.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 81.
Telefonszám: +36 1/269 0703
Faxszám: +36 1/269 0703
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefonszám: +36 82/501 000
Faxszám: +36 82/501 046
E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: +36 42/420 180
Faxszám: +36 42/420 180
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany János utca 23-25.
Telefonszám: +36 74/411 661, +36 30/6370 047
Faxszám: +36 74/411 456
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: +36 94/506 645, +36 94/312 356
Faxszám: +36 94/316 936
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf.: 220.
Telefonszám: +36 88/ 814 111
Faxszám: +36 88/412 150
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszám: +36 92/550 513
Faxszám: +36 92/550 525
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

MAGYAR ENERGETIKAI ÉS KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 88
Központi telefonszám: +36 1/ 459 7777
Ügyfélszolgálati telefonszám: +36 1/459 7740
Központi faxszám: +36 1/ 459 7766
Ügyfélszolgálati faxszám: +36 1/459 7739
E-mail cím: mekh@mekh.hu
Ügyfélszolgálati e-mail cím: fogyasztovedelem@mekh.hu

KORMÁNYHIVATALOK, MINT FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGOK**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal****Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.
Telefonszám: +36 76/795 710
E-mail cím: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.
Telefonszám: +36 72/795 398

Faxszám: +36 72/795 000

E-mail cím: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Békés Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.

Telefonszám: +36 66/546 150

E-mail cím: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Hatósági Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.

Telefonszám: +36 46/512 971

E-mail cím: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu, szendrei.szilvia@borsod.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em

Telefonszám: +36 1 450-2598 (Fogyasztóvédelmi rezsipont: +36 1/450 2592)

E-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal

Műszaki Hatósági Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Telefonszám: +36 62/680 530

E-mail cím: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Mátyás király krt. 6.

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.

Telefonszám: +36 22/501 751

E-mail cím: fogyved@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

Telefonszám: +39 96/795 950

Faxszám: +36 96/795 955

E-mail cím: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.

Telefonszám: +36 52/533 924

Faxszám: +36 52/327 753
E-mail cím: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Heves Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos. u. 9.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81.
Telefonszám: +36 36/515 469
Faxszám: +36 36/510 698
E-mail cím: fogyved@heves.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.
Telefonszám: +36 56/795 165
E-mail cím: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.
Telefonszám: +36 34/309 303
Faxszám: +36 34/309 302
E-mail cím: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.
Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf.: 308.
Telefonszám: +36 32/511 116
E-mail cím: fogyved@nograd.gov.hu

Pest Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefonszám: +36 1/459 4911
E-mail fogyved.2.fok@pest.gov.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.
Telefonszám: +36 82/510 868
E-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +36 42/500 694
Faxszám: +36 42/504 398
E-mail cím: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefonszám: +36 74/510 414
Faxszám: +36 74/999 103
E-mail cím: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Vas Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Levelezési cím: 9701 Szombathely, Pf. 29.
Telefonszám: +36 94/505 220, +36 94/505 219
Faxszám: +36 94/506 984
E-mail cím: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal
Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty J. u. 3-5.
Telefonszám: +36 88/550 510
E-mail cím: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.
Telefonszám: +36 92/510 530
Faxszám: +36 92/510 641
E-mail cím: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu