

Ügyfélszolgálatok elérhetőségei

Telefonos elérhetőség

- Központi telefonos ügyfélszolgálat
06-1-225-43-33
- Hibabejelentés: műszaki hiba bejelentése a területileg illetékes elosztói engedélyes telefonszámain lehetséges
- Mérőállás bejelentés a területileg illetékes elosztói engedélyes telefonszámain lehetséges.

Írásbeli kapcsolattartás:

- Levélcím: 1389 Budapest, Pf.: 149
- E-mail: ugyfelszolgalat@elmu-emasz.hu

Internet:

- Honlap: www.elmuemasz.hu

Központi panaszkezelés

- Levélcím: 1389 Budapest, Pf.: 149
- Telefonszám: 06-1-225-43-33 – 0. menüpont

Ügyfélszolgálati iroda

(Lakossági és kis üzleti ügyfelek kezelésére 0,5 GWh/év felhasználás alatt)

Iroda neve	Iroda címe
Budapest	1096 Budapest, Haller u. 32-40.*
Budapest	1132 Budapest, Váci út 72-74.*

2021. szeptember 1-jétől a Haller utcai iroda megszűnik, és ugyanezen időpontban nyílik meg a Váci utcai ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálati irodában Kereskedő az ügyintézési igények leadására/felvételére, valamint bankkártyás pénzbefizetésre is biztosít lehetőséget.

Külön díj ellenében biztosított szolgáltatások díjtételei

a) A felhasználó által megrendelt, külön díj ellenében végzett szolgáltatások díjai:

Tevékenység megnevezése		Nettó érték (Ft)	ÁFA (27%) (Ft)	Bruttó érték (Ft)
Számlamásolat készítése azonos számlánként második alkalmat követően *	Ft/oldal	40	10,8	50,8
Üzletszabályzatból, szerződésről vagy egyéb dokumentumokról másolat készítése *	Ft/oldal	40	10,8	50,8
* Számlamásolat, Üzletszabályzat, Szerződés valamint egyéb dokumentum esetén a másolat minimális díja		3000	810	3810
Igazolások kiadása felhasználói igényre	db	5000	1350	6350
Részletfizetési kérelem, Ügyintézési díja (Jóváhagyás esetén)	db	3000	810	3810
Nem online felületen igényelt folyószámla kimutatás díja	db	500	135	635

b) A felhasználó szerződésszegése estén a Kereskedő által felszámítható külön díjak:

Tevékenység megnevezése	Nettó érték (Ft)	ÁFA (27%) (Ft)	Bruttó érték (Ft)
Fizetési felszólítás	3 000 Ft	810 Ft	3 810 Ft
Külső behajtásra átadás	10 000 Ft	2 700 Ft	12 700 Ft
Jogi eljárás előtti utolsó felszólítás	3 000 Ft	810 Ft	3 810 Ft
Jogi eljárás során felmerült díjak	Külső szolgáltató által számlázott díjak alapján		
SMS üzenetben küldött felszólítás díja	500 Ft	135 Ft	635 Ft
Felszólítási eljárás kapcsán indított telefonhívás díja	500 Ft	135 Ft	635 Ft
Behajtási költségátalány díja	40 EUR		

Ezen díjtételeket a szerződés eltérő rendelkezésének hiányában kell alkalmazni.

Megbízási Szerződés

hálózati szerződések összevontan történő kezelésére

amely létrejött egyrészről Név/Cégnév:
Szül. hely, idő/Céggjegyzékszám:
Lakcím/Székhely:
Anyja neve (természetes személy esetén): mint felhasználó,
a továbbiakban Felhasználó

másrészről
Cégnév: ELMŰ-ÉMÁSZ Energiakereskedő Kft.
Székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.
Céggjegyzékszám: 01-09-710432
mint kereskedő, a továbbiakban Kereskedő

között az alulírott napon és helyen, az alábbiak szerint.

1. A Felhasználó a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. tv. 63.§-ában foglaltakra figyelemmel megbízza a Kereskedőt, hogy felhasználási helye tekintetében a jelen szerződés aláírásával egyidejűleg létrejött villamos energia vásárlási szerződéshez kapcsolódóan a Felhasználó nevében a jelen pontban írt felhasználási hely tekintetében a területileg illetékes elosztói engedélyesnél eljárjon, és a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést megkösse, továbbá a Felhasználó erre irányuló írásbeli kérelme esetén azokat módosítsa vagy felmondja.
2. A Felhasználó köteles átadni a Kereskedő részére az 1. pontban említett szerződések megkötéséhez szükséges adatokat, és szavatol azért, hogy az átadott adatok a valóságnak megfelelnek.
3. A Kereskedő kizárja az átadott adatok pontatlanságából vagy hiányosságából származó következményekért való felelősségét. A Felhasználó a jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a jelen megbízás alapján kötött szerződésekből származó jogok a Felhasználót illetik, illetve a kötelezettségek a Felhasználót terhelik. A jelen megbízás alapján megkötött szerződésekből fakadó jogok rendeltetésszerű gyakorlásáért és a kötelezettségek teljesítéséért a Felhasználó tartozik felelősséggel. A Felhasználó felróható magatartásából vagy mulasztásából eredő következményekért a Kereskedő nem felel.
4. A Kereskedő a hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötésével, módosításával, vagy felmondásával kapcsolatos tevékenységéért Ft-nak megfelelő összegű megbízási díjat kér.
5. A jelen megbízás az aláírása napján lép hatályba és határozatlan időtartamra jön létre. Ugyanakkor a jelen megbízás a Felhasználó és a Kereskedő közötti villamos energia vásárlási szerződés – bármely okból történő – megszűnésével egyidejűleg, a felek külön intézkedése vagy nyilatkozata nélkül megszűnik.
6. A megbízást a Felhasználó erre irányuló írásbeli nyilatkozattal bármikor, azonnali hatállyal felmondhatja.
7. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó rendelkezései és a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény és végrehajtási rendeletének rendelkezései az irányadók.

A Felek a jelen szerződést átolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Kelt:, év hónap nap

Kereskedő

Felhasználó

A garantált szolgáltatások eljárási szabályzata

1. Fogalmak

- Fogalmakon a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényben (a továbbiakban: VET) és a VET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) meghatározottakat, továbbá az alább meghatározott fogalmakat kell érteni:
 - 1.1. *Minimális minőségi követelmény*

A Kereskedő tevékenységei közül a VET 159. § r) pontja és a Vhr 117. § (1) bekezdése alapján Hivatal által kiadott, Garantált Szolgáltatás határozat („GSZ határozat”) „A” mellékletének 1.2. pont szerint meghatározott követelmények.
 - 1.2. *Garantált Szolgáltatások*

az egyedi felhasználókat érintő minőségi mutatók (*minimális minőségi követelmények*, elvárt színvonal), melyeket A Kereskedő az üzletszabályzatában szerepeltet, és amelyek nem teljesítése esetén *kötbért* fizet az érintett felhasználónak.
 - 1.3. *Kötbér*

A Kereskedő a Garantált Szolgáltatások bármely pontjának késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése (továbbiakban: nem teljesítés) esetén a GSZ határozat „A” mellékletének „B” mellékletben meghatározottak szerinti kötbért fizet automatikusan, az igazolási eljárás után.
 - 1.4. *Szándékos rongálás*

amennyiben a Garantált Szolgáltatás késedelmes, hibás vagy nem ezen határozat szerinti teljesítése bizonyíthatóan (pl. rendőrségi feljelentés) szándékos rongálás hatására következik be.
 - 1.5. *Esetszám*

az egyes GSZ pontok körébe tartozó esetek, események száma, amely egy vagy több felhasználót érint.
 - 1.6. *Ügyek száma*

az adott GSZ ponthoz tartozó összes eseményben érintett összes felhasználó száma.
 - 1.7. *Dokumentált megkeresés*

postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen, vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat a Kereskedő üzletszabályzata tartalmazza.
 - 1.8. *Felhalmozott tartozás*

A kikapcsolási felszólításban megjelölt, az Üzletszabályzat szerint a kikapcsolásra okot adó számlatartozás és az előzetesen közölt késedelmi kamat. A díjtartozás ezen tételeit a kikapcsolás előtti értesítés tartalmazza.
 - 1.9. *Egyéb kisfeszültségű felhasználó*

Minden kisfeszültségen vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.
 - 1.10. *Egyéb közepfeszültségű felhasználó*

Minden középvezetési vételező, a VET 3. § (42) bekezdése szerinti lakossági fogyasztónak nem minősülő felhasználó.

2. A Kereskedő Garantált Szolgáltatásai

Kereskedői engedélyes szerinti GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése
K.I.	Információadás dokumentált megkeresésre A villamosenergia-ellátással kapcsolatos dokumentált megkeresés esetén a beérkezéstől számított 15 napon belül a Kereskedő választ ad. Abban az esetben, ha a megkeresés a Kereskedőnél kerül dokumentálásra, de az elosztói engedélyes tevékenységét illeti, akkor a Kereskedő gondoskodik arról, hogy a másik engedélyeshez az 8 napon belül eljusson, és erről a felhasználó egyidejűleg értesítést kapjon. Az illetékes engedélyeshez átadástól számítandó a válaszadási határidő. Amennyiben a Kereskedő és az elosztói engedélyes a megkeresésben egyaránt érintett, akkor 15 napon belül érdemben egyeztetnek. Az egyeztetés lefolytatásától számítandó a válaszadási határidő. A benyújtástól számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni.
K.II.	Visszatérítés téves számlázás esetén A Kereskedő a számlakifogás jogosságának megállapítását követően 8 napon belül - a felhasználó fizetési módjának megfelelően - a túlfizetést visszatéríti.
K.III.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése A felhalmozott tartozás hiánytalan és hitelt érdemlő rendezését követően – hatályos szerződés megléte esetén – a Kereskedő a tudomásszerzéstől számított 24 órán belül kezdeményezi az elosztói engedélyesnél a visszakapcsolást.
K.IV.	Nem jogszerű kikapcsolás Nem jogszerű kikapcsolás esetén a Kereskedő kötbért fizet.

3. Garantált Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség

A Kereskedő köteles az üzletszabályzatba való beépítésen túlmenően a Garantált Szolgáltatásokat nyilvánosságra hozni legalább egyszer évente a számlához csatolt, vagy önálló hírlevélben.

Garantált szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedő által az egyedi felhasználóknak fizetendő kötbér

1. A Kereskedő kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a Kereskedő automatikusan - a jogosság megállapítása esetén - 30 napon belül a jelen függelék 4. pontja szerinti kötbért fizet a felhasználó részére.

2. A Garantált Szolgáltatások rendszere, hatálya

A Garantált Szolgáltatás hatálya kiterjed a Kereskedővel szerződéses viszonyban álló felhasználókra.

3. A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér kifizetés módja

GSZ szám	Garantált Szolgáltatás megnevezése	Kötbér kifizetés módja
K.I.	Információadás dokumentált megkeresésre	automatikus
K.II.	Visszatérítés téves számlázás esetén	automatikus
K.III.	A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése	automatikus
K.IV.	Nem jogszerű kikapcsolás	automatikus

1. számú táblázat

4. A kötbér összege a Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén

A Garantált Szolgáltatások nem teljesítése esetén fizetendő kötbér mértékét a csatlakozási pont feszültségintjétől és a felhasználó besorolásától függően a 2. számú táblázat tartalmazza. A kötbér egy összegben kerül megfizetésre a jogosult felhasználó részére.

KÖTBÉR FIZETÉS A K.I- K.IV GSZ ESETÉN	LAKOSSÁGI FOGYASZTÓ	EGYÉB FELHASZNÁLÓ	
Felhasználói igénybejelentésre, a 3. pont szerinti határidőtől automatikus	5000 Ft	Kisfeszültségű	10 000 Ft
		Középfeszültségű	30 000 Ft

2. számú táblázat

5. A kötbér megfizetésének módja

A Kereskedő a kötbért, ha a villamosenergia-vásárlási szerződés máshogy nem rendelkezik, az üzletszabályzatában előírtaknak megfelelően - belső ügyrendje szerint, beleértve az adminisztrációs ráfordítás csökkentése érdekében az ügyintézői döntés lehetőségét is - fizeti meg a 6. pontjában előírt határidőn belül. A kötbér megfizetéséről és a nem teljesített Garantált Szolgáltatásról a felhasználót igazolható módon értesíteni kell.

A Garantált Szolgáltatás nem teljesítése esetére a felhasználó részére járó kötbér fizetése nem zárja ki a felhasználó azon lehetőségét, hogy a kárigényét - a kötbérre való jogosultságra tekintet nélkül - a felelőssel szemben érvényesítse (pl. közös megegyezés, bírósági, vagy illetékes Békéltető Testületi úton).

6. A kötbér kifizetés határideje

A nem teljesítés kezdő időpontjától 30. naptári nap.

7. Felelősség megbízott eljárása esetén

Amennyiben a Kereskedő megbízottat vesz igénybe a Garantált Szolgáltatások teljesítése érdekében, akkor a megbízott eljárása esetén a Garantált Szolgáltatások pontjaira vonatkozóan a Kereskedő úgy felelős a megbízottak tevékenységéért, mintha azokat maga végezte volna.

8. Mentésülés a kötbérfizetési kötelezettség alól

Szándékos rongálás esetében a Kereskedő nem felelős a Garantált Szolgáltatás nem teljesítéséért és nem áll fenn A Kereskedő kötbérfizetési kötelezettsége. Erről az igénylő felhasználót igazolható módon tájékoztatni kell.

Kereskedői engedélyes Garantált Szolgáltatások eljárási rendje

K.I. GSZ Információadás dokumentált megkeresésre

Dokumentált megkeresés: postai küldeményként beérkező, vagy személyesen átnyújtott és igazoltan átvett, vagy elektronikus levélben, vagy faxon keresztül megküldött, írásban rögzített megkeresés, továbbá személyesen vagy telefonon elmondott, ügyintézés során azonnal el nem intézhető, és bejelentőlapon vagy informatikai rendszerben rögzített ellenőrizhető, visszakereshető megkeresés. A dokumentált megkeresésekre vonatkozó eljárási szabályokat A Kereskedő üzletszabályzata tartalmazza.

Beérkezési időpont: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontja (Iktató által rábélyegzett dátum, vagy az elektronikus levél beérkezésének időpontja), vagy más ellenőrizhető, visszakereshető rögzítési időpont.

Válaszadási időpontja: a kimenő válaszlevél postára adásának a dátuma. Személyes válaszadás esetén a felvett (elektronikus) dokumentumon az adott ügy megválaszolásaként szereplő dátum. Telefonos vagy egyéb válaszadás esetén A Kereskedő belső ügyrendje szerint történik az igazolás.

Válasz: dokumentált, írásban vagy elektronikus formában, vagy személyesen, vagy telefonon, továbbá egyéb ellenőrizhető, visszakereshető módon adott tájékoztatás.

15 napon belül a Kereskedő választ ad: A Kereskedő, ha a dokumentált megkeresés hozzá érkezik be, és az az ő tevékenységét érinti, köteles a beérkezéstől számított 15 napon belül választ adni.

Ha a dokumentált megkeresés elosztói engedélyeshez érkezik be, de A Kereskedő tevékenységét érinti, elosztói engedélyes azt 8 napon belül a Kereskedőhöz eljuttatja, és erről a felhasználót értesíti. Ebben az esetben a Kereskedőhöz beérkezéstől számít a 15 napos válaszadási határidő (a felhasználó részére ebben az esetben is a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 23 nap alatt a választ meg kell adnia). Amennyiben a válaszadás a Kereskedőt és elosztói engedélyest egyaránt érinti, és engedélyesek közötti információadással vagy a válaszadás feladatainak szétválasztásával a válaszadás nem intézhető, a válaszadás közös kidolgozására 15 nap, továbbá a válasz elküldésére is 15 nap áll engedélyesek rendelkezésére (a felhasználó részére ebben az esetben a megkeresés beérkezési időpontjától számított maximum 30 nap alatt a választ meg kell adni), erről a felhasználót értesíteni kell.

AGarantált Szolgáltatás igazolása: a bejövő megkeresés nyilvántartásba vételi időpontjának és a kimenő válaszlevél postára adása dátumának az összevetése. Ha ugyanaz a felhasználó 23 napon túl – akár ismétlődő jelleggel, 23 naponként – újabb bejelentést tesz, mert nem kapott választ, akkor ismételt és többszörösen is jogosult a kötbérré. A felhasználó minden megkeresése ami 23 napon túl történik, új ügynek számít.

A kötbérfizetés rendje: A Kereskedő a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

K.II. GSZ Visszatérítés téves számlázás esetén

Jogosság megállapítása: téves, a felhasználó kárára történt villamosenergia-díj számlázása esetén a számlakifogás jogosságát 15 napon belül meg kell állapítani.

Rendszerhasználati díj számlázásra való jog (megbízásos szerződés) esetén engedélyesek egymás közötti

egyeztetésére 8 nap áll rendelkezésre. Az elosztói engedélyesnek a rendszerhasználati díj számlázásra vonatkozó számlakifogás jogosságát 15 napon belül kell megállapítania, ezért a felhasználó számlakifogásának kereskedőhöz történő beérkezésétől számított 23 napon belül a számlakifogás jogosságát ez esetben is meg kell állapítani.

Mérő felülvizsgálattal összefüggő jogosság megállapítás esetén a határidő meghosszabbodik az elosztói engedélyesekre előírt GSZ XI. pontjában előírtak szerint. Az elosztói engedélyes a hibás mérés miatti felhasználóval történt elszámolás eredményéről 8 napon belül írásban értesíti a felhasználó kereskedőjét a visszatérítés jogosságáról.

8 napon belül: a visszatérítés a számlakifogás jogossága megállapításától 8 napon belül a felhasználó visszajelzése alapján (akár telefonon, vagy e-mailben) történjen meg a visszafizetés a felhasználó fizetési módjának megfelelően (pénzintézeti folyószámlára utalás, vagy természetes személy esetén postai úton).

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a jogosság megállapítása esetén a kimenő válasz dátumának és a visszafizetés megtörténtét igazoló dokumentum dátumának összevetése.

Visszatérítés téves számlázás esetén: a felhasználó számlájában megalapozatlanul szereplő és a felhasználó által befizetett összegnek A Kereskedő által előírt határidők betartásával történő visszafizetése.

A kötbérfizetés rendje: A Kereskedő a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

K.III. GSZ A felhasználó visszakapcsolásának kezdeményezése

Hiánytalan és hitelt érdemlő igazolás: az Ügyfélszolgálaton, vagy a Kereskedő által megadott szervezeti egységénél dokumentumokkal igazolt befizetés.

A Garantált Szolgáltatás igazolása: a felhasználó megfizetett felhalmozott tartozása hiánytalan és hitelt érdemlő igazolásának a Kereskedő üzletszabályzatában megadott helyen és módon történő bemutatása, beérkezési időpontja, vagy a Kereskedő számláján a tartozás banki jóváírási időpontja közül a korábbi időpont, és a Kereskedő visszakapcsolási kezdeményezését igazoló dokumentumban rögzített kezdeményezési időpont összevetése.

Az időpontokat órás pontossággal feltüntetésével kell dokumentálni.

A kötbérfizetés rendje: A Kereskedő a határidő be nem tartása esetén automatikusan gondoskodik az egyszeri kötbér megfizetéséről.

K.IV. GSZ Nem jogszerű kikapcsolás

Nem jogszerű kikapcsolás: A Kereskedő a jogszabályokban, illetve az üzletszabályzatában foglalt, kikapcsolásra vonatkozó előírásokat megsérti.

Nem jogszerű kikapcsolást igazoló dokumentum: a kikapcsolás jogosságát kifogásoló ügyfélmegkeresések alapján a Kereskedő saját vizsgálatát követően készült dokumentum, illetve a felhasználó és a Kereskedő közötti vita esetén a Hivatal határozatában foglalt döntés.

A kötbérfizetés rendje: A Kereskedő a nem jogszerű kikapcsolás esetén automatikusan gondoskodik a kötbér megfizetéséről.

Meghatalmazás fennálló kereskedelmi szerződés felmondására és az elosztói engedélyesnél való eljárásra

Alulírottak, mint a

Felhasználó neve:	
Székhelye:	
Adószáma:	Cégjegyzék száma:

a továbbiakban: **Felhasználó** cégjegyzésre jogosult képviselője/képviselői meghatalmazom/ meghatalmazzuk

Kereskedő neve:	ELMŰ-ÉMÁSZ Energiakereskedő Kft.		
Székhelye:	1132 Budapest, Váci út 72-74.		
Adószáma:	12928130-2-44	Cégjegyzék száma:	01-09-710432

a továbbiakban: **Kereskedőt**, hogy jelen meghatalmazásban szereplő villamos energia felhasználási helyén és mérési pontján kereskedőváltás végrehajtása érdekében a Felhasználót teljes körűen képviselje. A meghatalmazás kiterjed különösen, de nem kizárólag arra, hogy

- a Felhasználó mérési pontja vonatkozásában az ellátást biztosító kereskedőnél a határozatlan időre szóló villamosenergia- vásárlási/ellátási szerződés felmondása, határozott idejű szerződés esetén új villamos energia vásárlási szerződés megkötésének bejelentése érdekében eljárjon, a Felhasználót teljes körűen képviselje, továbbá
- a területileg illetékes elosztói engedélyestől helyette és nevében valamennyi olyan adatot és dokumentumot megkérjen, amely a Felhasználó felhasználási helyének villamos energia ellátásához szükséges, valamint a távmért mérési pontok esetén a negyedórás mérési adatokat időbeli korlátozás nélkül megkérje.

Felhasználó jelenlegi villamos energia kereskedőjének cégneve: _____

szerződésének azonosítója: _____

szerződés lejárat dátuma: _____

szerződés megszüntető (felmondó) nyilatkozat tételének határideje: _____

Mérési pont azonosítója	Felhasználási hely címe

Felhasználó hozzájárul, hogy a Kereskedő a meghatalmazásban foglaltak teljesítéséhez bármely munkavállalóját, valamint harmadik személyt, mint teljesítési segédet jogosult igénybe venni.

Jelen meghatalmazás a Felhasználó és Kereskedő között fennálló jogviszony bármely okból történő megszűnésével egyidejűleg, de legkésőbb a kiállítást követő egy év elteltével a felek külön intézkedése, vagy nyilatkozata nélkül megszűnik.

Kelt: _____, _____

aláírás: _____ aláírás¹: _____

név: _____ név:¹ _____

beosztás: _____ beosztás:¹ _____

Meghatalmazó (Felhasználó)

¹ Második aláíró a cégkivonat szerinti együttes cégjegyzési jogosultság esetén szükséges