



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..... | 25 |

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 ügyélforgalmat 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. |
| Esztergom | 2500 Esztergom, Móricz Zs u.19 |

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
- 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 miatt, a fiókirodában jelentős mértékű túlszűfolttságot 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 Héliosoz 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. |
| 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: 8:00 – 20:00; K, Sz, Cs, P: 8:00 - 18:00

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-energiaszolgaltato.com/idopontfoglalas/Belepes.php#>

Telefonos ügyfélszolgálat

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

Intézendő 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
- készpénzáttutalási 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 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
- fizetési könnyítésekkel (részlet, haladék) kapcsolatos felhasználói kérelmek fogadása és érdemi ügyintézése
- készpénzáttalási 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 |
|-------|---------------|------------------|----------------------|
| 2021. | 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 |
|-------|---------------|------------------|----------------------|
| 2021. | 162,3 | 103,1 | 59,2 |

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

(A szolgáltatás kimaradások átlagos időtartama az érintett felhasználókra vonatkoztatva)

| | összes | tervezett | nem tervezett |
|-------|---------------|------------------|----------------------|
| 2021. | 145,8 | 309,6 | 76,0 |

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 |
|-------|--|---|
| 2021. | 89,58 | 99,55 |

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 |
|-------|--|---|
| 2021. | 56,66 | 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 |
|-------|-----------------|--------------------|
| 2021. | 2,77 | 4,56 |

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 |
|-------|----|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 2021. | db | 686 412,0 | 294 749,7 | 73 595,7 | 5 628,0 |
| 2021. | % | 64,7 | 27,8 | 6,9 | 0,5 |

- 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 |
|-------|----|---------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|
| 2021. | db | 992 985,0 | 67 252,7 | 147,7 | 0,0 |
| 2021. | % | 93,6 | 6,4 | 0,0 | 0,0 |

- c) Közép feszültségről, és az 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 |
|-------|----|----------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 2021. | db | 758 998,0 | 270 342,0 | 29 982,7 | 1 062,7 |
| 2021. | % | 71,6 | 25,5 | 2,8 | 0,1 |

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

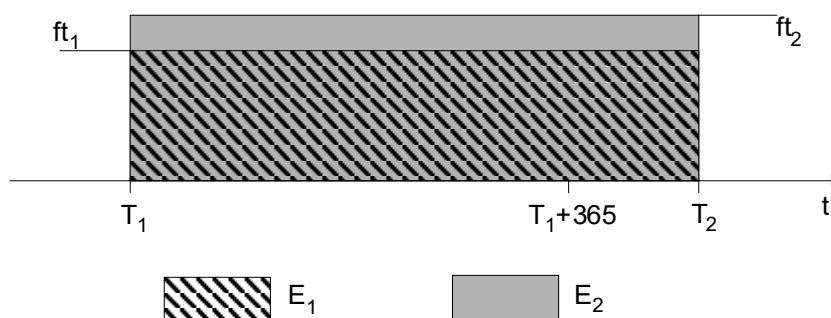
ft= fogyasztási tényező (usage faktor [uf])

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:**

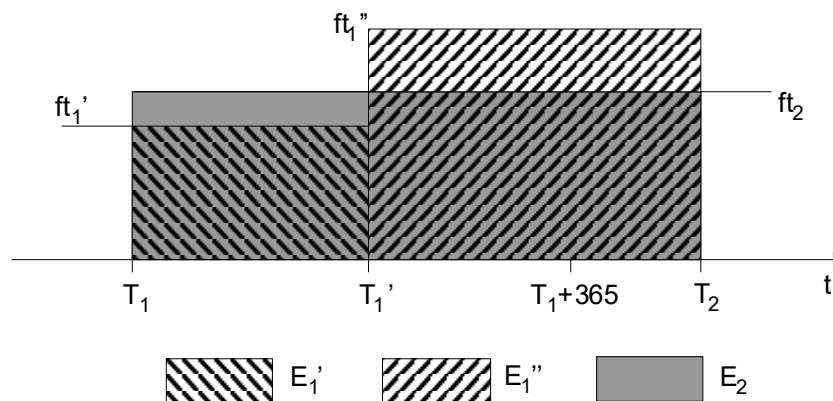
$$MÉF_2 = ft_2 * 1000 \text{ [kWó]}$$

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, 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. számú MEKH határozat D. melléklete, valamint a 2023. január 1-jétől alkalmazandó villamos energia rendszerhasználati díjak megállapítása tárgyú H3808/2022. számú MEKH határozat B. melléklete szerint

| Tevékenység | Szolgáltatás díja | ÁFA (27 %) | Összesen |
|---|----------------------|---------------|--------------|
| 1. Fogyasztásmérő berendezés hitelességének lejárt miatti csere kivételével a fogyasztásmérő berendezés mérésügyi felülvizsgálata, beleértve a szakértői vizsgálat és a vizsgálatra szállítatás költségét | 11064 | 2987 | 14051 |
| 2. Előre fizetős fogyasztásmérő berendezés felszerelése vagy nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje | 9402 | 2539 | 11941 |
| 3. Okosmérő felszerelése, vagy nem okosmérőnek okosmérőre történő cseréje | 9402 | 2539 | 11941 |
| 4. Előre fizetős fogyasztásmérő berendezésnek nem előre fizetős fogyasztásmérő berendezésre történő cseréje | 9404 | 2539 | 11943 |
| 5. Okosmérő nem okosmérőre történő cseréje | 9404 | 2539 | 11943 |
| 6. A felhasználónak a villamosenergia-ellátásból annak szerződéshez képesti következtében való jogszerű kikapcsolása utáni visszakapcsolása | 24339 | 6572 | 30911 |
| 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 | 387 | 104 | 491 |

| | | | |
|---|--------|-------|---------------|
| 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 | 774 | 209 | 983 |
| 9. Rendkívüli leolvasás felhasználási helyenként felszámítva | 1936 | 523 | 2459 |
| 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 | 7745 | 2091 | 9836 |
| 11. Az elosztó kezelésében lévő kisméretű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültségmentesítés és feszültség alá helyezés | 11616 | 3136 | 14752 |
| 12. Az elosztó kezelésében lévő kisméretű földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés és feszültség alá helyezés | 11616 | 3136 | 14752 |
| 13. Az elosztó kezelésében lévő közepesfeszültségű szabadvezeték-hálózaton végzett feszültségmentesítés és feszültség alá helyezés | 11616 | 3136 | 14752 |
| 14. Az elosztó kezelésében lévő közepesfeszültségű földkábel-hálózaton végzett feszültségmentesítés és feszültség alá helyezés | 11616 | 3136 | 14752 |
| 15. Egy felhasználási helyre vonatkozó felhasználói csatlakozási terv felülvizsgálata naptári évenként a harmadik alkalommal kezdődően | 1936 | 523 | 2459 |
| 16. A felhasználási helyen hibaelhárítás céljából történő megjelenés esetében, ha a hiba a csatlakozási pont után, a felhasználói berendezésben van | 7745 | 2091 | 9836 |
| 17. A szerződéses jogviszonnal összefüggő, az interneten is elérhető dokumentumok (pl. az üzletszabályzat) részai másolatának kiadása a 7. oldaltól kezdve, ha az igényelt másolat a 6 oldal terjedelmet meghaladja | 221 | 60 | 281 |
| 18. Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó igénybejelentésre vonatkozó tájékoztató elkészítése | 143832 | 38835 | 182667 |
| 19. Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány felülvizsgálata | 143832 | 38835 | 182667 |
| 20. Kiserőművi csatlakozást igénylőtől – a háztartási méretű kiserőmű kivételével – a csatlakozási helyre vonatkozó igénybejelentésre vonatkozó csatlakozási terv felülvizsgálata | 143832 | 38835 | 182667 |

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 | 15489 | 4182 | 19671 |
| 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 | 15489 | 4182 | 19671 |

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 | 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 | 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. Távlelvezhető 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 távlelvezésre) | 92147 | 24880 | 117027 |

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) | 37900 | 10233 | 48133 |

Megjegyzés: 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 | 2560 | 691 | 3251 |

6.6. Kár, költség érvényesítése, megtérítése jogszabály alapján

| Tevékenység | Díj | ÁFA | Összesen |
|----------------|-------|------|--------------|
| | Ft | Ft | Ft |
| 1. Plombacsere | 25820 | 6971 | 32791 |

6.7. Kiserőmű (háztartási méretű kiserőmű kivételével) bekapcsolása

| Tevékenység | Díj | ÁFA | Összesen |
|---|--------|--------------|---------------|
| | Ft | (27 %) Ft | Ft |
| 1. Kiserőmű (háztartási méretű kiserőmű kivételével) bekapcsolásakor a mérési rendszer megfelelőségének ellenőrzése | 287740 | 77690 | 365430 |

6.8. Adatátviteli kapcsolat biztosítása (éves díj)

| Tevékenység | Díj | ÁFA | Összesen |
|--|-------|--------------|--------------|
| | Ft | (27 %) Ft | Ft |
| 1. Adatátviteli kapcsolat biztosítása (éves díj) | 11477 | 3099 | 14576 |

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 egyezségeen 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, Verseghy 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