

Tárgy: Átállás új ügyintézési rendszerre

Tisztelt Ügyfelünk!

Az Ön felhasználási helyét közösen kiszolgáló MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint egyetemes villamosenergia-szolgáltató és az MVM Démász Áramhálózati Kft. mint áramhálózati elosztó ezúton tájékoztatja Önt az előttünk álló változásokról.

Kiemelten fontos számunkra, hogy ügyfeleink minél egyszerűbben és gördülékenyebben intézhessék ügyeiket az egyetemes szolgáltatással és a műszaki ügyekkel kapcsolatosan is. Ennek érdekében folyamatosan fejlesztjük informatikai rendszereinket és háttérfolyamatainkat.

A fejlesztések eredményeként az Ön áramfelhasználási helye – mind az egyetemes szolgáltatói, mind a hálózati oldalon – korszerű, országos ügyintézési rendszerekbe kerül át. Az átállás megvalósításához azonban egy többnapos informatikai leállás szükséges.

MI MARAD VÁLTOZATLAN?	MI VÁLTOZIK?
a villamos energia ára	felhasználóazonosítói
a meglévő szerződése	diktálási időszaka
a zavartalan villamosenergia-ellátása	diktálási telefonszámok
csoportos beszedési megbízása	bankszámlaszám, amire utalni kell
MVM-es e-számla-megbízása	Díjnet e-számla lehetősége

A részletekről és az átállási időszak sajátosságairól levelünk további részében nyújtunk tájékoztatást!

MIT KELL TUDNI AZ ÁTÁLLÁSI IDŐSZAKRÓL?

Egyetemes szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés

A korszerűsítéshez kapcsolódó munkálatok miatt ügyfélszolgálati irodáinkban, az online ügyfélszolgálaton és az MVM Next appban 2026. június 30-tól előreláthatólag két hétig nem lesz teljes körű ügyintézés. Kérjük, hogy lehetőség szerint június 30. előtt vagy július közepe után intézze ügyeit.

MŰSZAKI ÜGYEKKEL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS

Az informatikai átállásra való felkészülés érdekében a műszaki ügyekkel kapcsolatos ügyintézés már május 31-étől előreláthatólag másfél hónapig nem lesz teljes körű. Kérjük, hogy lehetőség szerint május 31. előtt vagy július közepe után intézze műszaki ügyeit.

FONTOS INFORMÁCIÓK A JÖVŐBELI ÜGYINTÉZÉSRŐL

Új azonosítók az áramügyintézéshez

Az átállást követően a konnektor ábra már nem fog szerepelni a számláin. Ha régi, még konnektorral jelzett számlájával kapcsolatban kíván ügyet intézni, akkor telefonon a **2.2 Korábbi áramügyek, ha a számlán konnektor ábra szerepel** menüpontot válassza.

A változás miatt Önnek új azonosítói lesznek, amelyeket első, konnektor ábra nélküli villanyszámláján talál meg. Az informatikai átállást követően az online ügyfélszolgálaton és az MVM Next appban is megtalálja új azonosítóit.

AZ INFORMATIKAI ÁTÁLLÁS RÉSZLETEI

Szerződésében nem történik változás

Egyetemes szolgáltatási szerződése és hálózathasználati szerződése nem változik, ezekkel kapcsolatban nincsen teendő.

Rendkívüli elszámolás nem történik

Az átállás miatt nem készül végszámla, az utolsó elszámolószámlát követő időszakra vonatkozó minden információ átkerül új rendszerünkbe.

Számlázással kapcsolatos információk

Az új időszak első számlája az átállás miatt a megszokott időpontnál később érkezik, tehát az elszámolt időszak hosszabb lehet. Az esetlegesen magasabb fizetendő összegre érdemes felkészülni, csoportos beszédési megbízásnál az engedélyezett limitet megemelni. A számlák érkezésének időpontja, valamint azok fizetési határideje megváltozik, kérjük, mindig az aktuális számlán szereplő határidőt és számlaszámot figyelje.

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS MVM NEXT APP

Az Ön regisztrációja változatlanul megmarad, nem szükséges az új azonosítókkal újra regisztrálnia. Az átállási időszakban az áramügyintézés átmenetileg szünetel az online ügyfélszolgálaton és az MVM Next appban.

Ha Ön még nem regisztrált, akkor azt néhány perc alatt megteheti. Az átállást követően természetesen az új azonosítóit használja.

DIKTÁLÁSON ALAPULÓ ELSZÁMOLÁS

Új diktálási időszak júniusban és az átállást követően is

A júniusi, egyszeri diktálási időszakát – ha az Ön utolsó számlája diktálás alapján készült – a májusi számlája 3. oldalának alján találja.

Az átállást követően, júliustól már az új, állandó diktálási időszak lesz érvényes. Az új diktálási napokat az átállást követően az online ügyfélszolgálaton és az MVM Next appban találja meg. Azonosítást követően telefonon is lekérdezheti az új diktálási időszakot:

- 06 20 888 1260, 06 30 818 1260, 06 70 801 1260 bármely hálózathoz hívható.
- 06 80 424 526 hazai vezetékes telefonról hívható.
- 474 9999 (06 20, 06 30, 06 70, 06 1 előhívóval) a 2.1.8 *Mérőállás-bejelentés* menüpontba.

DIKTÁLÁSI LEHETŐSÉG AZ ÁTÁLLÁS ALATT ÉS AZT KÖVETŐEN

Az átállási időszakban nem lesz lehetőség diktálni, Önnek becsült fogyasztás alapján küldünk számlát. Július közepétől lehet ismét diktálni – immár az új rendszerbe, az új azonosítóval. Ekkor az online ügyfélszolgálaton és az appban már látni fogja villanyóráját.

Telefonon is diktálhat, ám 2026. június 30. után a telefonos diktálás számai megváltoznak!

A diktálás új telefonszámai:

- 06 20 888 1260, 06 30 818 1260, 06 70 801 1260 bármely hálózathoz hívható.
- 06 80 424 526 hazai vezetékes telefonról hívható.

CSOPORTOS BESZÉDÉSI MEGBÍZÁSSAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

A bankjának korábban adott megbízása érvényben marad, Önnek nincs teendője. Az átállás során előfordulhat, hogy később tudjuk indítani bankja felé csoportos beszédési igényünket. Kérjük, ügyeljen rá, hogy rendelkezésre álljon a számla kifizetéséhez szükséges fedezet, és az Ön által megadott limit is megfelelő legyen.

EGYEDI ÁTUTALÁS, ÚJ BANKSZÁMLASZÁMOK

Az átállást követően megváltozik a bankszámlaszám! Az új bankszámlaszámot az új villanyszámlán tüntetjük fel. Utaláskor minden esetben az aktuális számláján feltüntetett bankszámlaszámra teljesítse befizetését, ne megszokásból, mentett partnernek utaljon. Az átállást követően befizetése azonosításához a közlemény rovatban a Vevő (Fizető) azonosító számát adja meg a villanyszámla 3. oldaláról. Ha netbankjában vagy banki applikációjában partnerként elmentette az MVM Nextet, az átállást követően ne felejtse el lecserélni a régi bankszámlaszámot az újra.

- Az átállás után a másodlagos azonosító is megváltozik: elektromosszamla@mvm.hu

VÉDENDŐ FOGYASZTÓK

Ha Ön védendő fogyasztó, az átállás utáni időszakban továbbra is védendő fogyasztó marad, ezzel kapcsolatban nincs teendője.

ONLINE FELÜLETRŐL INDÍTOTT FIZETÉS

Az átállást megelőzően 2026. június 30-án délután 4 óráig van lehetőség online bankkártyás fizetéssel kiegyenlíteni számláját. Az átállás ideje alatt átmenetileg egyedi átutalással tudja rendezni számláját, kérjük, ügyeljen a befizetési határidőre.

E-SZÁMLA-MEGBÍZÁSA TOVÁBBRA IS ÉL

Ha jelenleg e-számlát küldünk Önnek, ez a továbbiakban sem fog változni, a jövőben is elektronikus számlát kap. A számla feladója a megjelenített név alatt onlineugyfelszolgalat@mvmee.hu.

Megbízott fizetőt állított be számlái kiegyenlítéséhez? Ez a beállítás is érvényben marad, nincs további teendője.

DÍJNET

Ha Ön jelenleg a Díjnet rendszeréből kapja e-számláit, ez a lehetőség az átállással megszűnik. A számlák megtekintésére és ottani befizetésére utoljára 2026. július 20-án lesz lehetősége. Július 1-jétől csak papírszámlát tudunk Önnek küldeni a nyilvántartásunkban szereplő levelezési címére.

Ha Ön még nem regisztrált az online ügyfélszolgálaton vagy az MVM Next appban, akkor azt néhány perc alatt megteheti. Az átállást követően természetesen az új azonosítóit használja. Az online ügyfélszolgálaton és az appban lehetőség van a számla online bankkártyás befizetésére. Ameddig nem igényel e-számlát, csak papírszámlát tudunk küldeni. E-számlát legkényelmesebben az online ügyfélszolgálaton és az appban lehet igényelni.

ELŐRE FIZETŐS MÉRŐ

Kérjük, gondoskodjon időben a mérő előzetes feltöltéséről, mert 2026. június 29-e este 6 órától erre nem lesz lehetősége előreláthatólag két hétig. Új előre fizető mérő felszerelésére és első töltésére sincs lehetőség ebben az időszakban.

HÁZTARTÁSI MÉRETŰ KISERŐMŰ

Ha Ön bruttóelszámolású háztartási kiserőművel rendelkezik, a kifizetése a megszokottnál több időt vehet igénybe.

VILLANYSZÁMLÁVAL EGYÜTT FIZETETT BIZTOSÍTÁSOK

A megszokott módon számlázzuk biztosítási díját. Meglévő biztosítása változatlan feltételekkel, a korábbi tartalommal továbbra is érvényes. A szolgáltatásokkal kapcsolatos részletes információk és szerződéses feltételekről szóló tájékoztatás az mvmbiztositas.hu oldalon érhető el.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK ELÉRHETŐSÉGEI

2026. június 30. után az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-t és MVM Démász Áramhálózati Kft.-t a korábban megszokott elérhetőségeken érheti el, mindössze a telefonos diktálás számai változnak meg júliustól:

- 06 20 888 1260, 06 30 818 1260, 06 70 801 1260 bármely hálózathálóból hívható,
- 06 80 424 526 hazai vezetékes telefonról hívható.

A változásokkal kapcsolatban további információt az mvmnext.hu/2026araminfo oldalunkon talál.

Tisztelettel

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és MVM Démász Áramhálózati Kft.

Az egyetemes villamosenergia-szolgáltatás biztosítása, az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése keretében kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban; az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban; míg az MVM vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről szóló tájékoztatást az ezen című Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg. A tájékoztatók az mvmnext.hu/Adatvedelem/Tajekoztatok oldalon és az ügyfélszolgálati irodáinkban érhetők el. Az energiaszolgáltató megbízásából az ügyfélszolgálati feladatokat az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. látja el.

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Cgsz.: 01-10-140263; Adószám: 26713111-2-44
Nyilvántartó Bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

MVM Ügyfélkapcsolati Kft.

Telefon: +36 20/30/70/1 474 9999
E-mail: ugyfelszolgalat@mvm.hu
Levelezési cím: 1439 Budapest, Pf. 700