



TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK MENÜRENDSZERE 2021. SZEPTEMBER 1-JÉTŐL

**pirossal kiemelve a volt ELMŰ-ÉMÁSZ ügyfeleknek szóló
menüpontokat**

MUNKAIDŐBEN

Telefonszámok:

06-20-474-9999; 06-30-474-9999;

06-70-474-9999; 06-1-474-9999

Bevezető

0. Panaszbejelentés

0.1 Gázszolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentés

0.2 Áramszolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentés, ha az Ön felhasználási helyén 2021. augusztus 31-éig az ELMŰ-ÉMÁSZ szolgáltatta az áramot

0.3 Áramszolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentés, ha az Ön felhasználási helyén 2021. augusztus 31-én már egy ideje az MVM Next szolgáltatta az áramot

0.4 Áramhálózattal kapcsolatos panaszbejelentés az MVM Émász Áramhálózati Kft. területén lévő felhasználási hellyel kapcsolatban

1. Gázszolgáltatással kapcsolatos ügyintézés

1.1 Szerződéssel kapcsolatos ügyek

1.2 Számlázással kapcsolatos ügyek

1.3 Mérőállás rögzítése

1.4 Időpont-egyeztetés ügyfélszolgálati irodákba

1.5 Biztosítások

1.7 Közös mérővel rendelkező társasházak

1.8 Általános ügyintézés és online ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztatás



2. Áramszolgáltatással kapcsolatos ügyintézés



2.1. Ha az Ön felhasználási helyén 2021. augusztus 31-éig az ELMŰ-ÉMÁSZ szolgáltatta az áramot

Ezt követően az alábbi menüpontok közül választhat:

ELMŰ-ÉMÁSZ egyetemes szolgáltatásra jogosult és ÉMÁSZ hálózatot használó ügyfelek 2021.09.01 utáni ügyeinek intézése 1-es gomb vagy 3-as gomb

2-es gomb: Tájékoztatás Mobilapp szolgáltatásunkról

4-es gomb: Online regisztráció és e-Számla igénylés

4.1 – Ha még nincs online regisztrációja

4.2 – Ha már van online regisztrációja

4.2.1 – Elfelejtett jelszó

4.2.2 – Elfelejtett regisztrált felhasználónév

4.3 – E-számla igénylés

5-ös gomb: Számlázás

5.1 – Egyenlegegyeztetés

5.2 – Előrefizetős mérők feltöltése

5.3 – Részszámla és részfogyasztás módosítása

5.4 – Részletfizetés kérése

5.5 – Számlamásolat kérés

5.6 – Iparági információk

5.7 – Egyéb számlázással kapcsolatos ügyintézés

5.8 – Időpontfoglalás ügyfélszolgálati irodáinkra

6-os gomb: Hibacím bejelentés és műszaki tájékoztatás

6.1 – Hibacím bejelentés



6.1.1 – Közvilágítással kapcsolatos bejelentés

6.1.2 – Egyéb hiba bejelentése

6.2 – Újbekapcsolással kapcsolatos tájékoztatás

6.2.1 – Magánszemélyek

6.2.1.1 – Tulajdonos

6.2.1.2 – Bérelő

6.2.1.3 – Haszonélvező

6.2.2 – Szervezetek

6.2.2.1 – Tulajdonos

6.2.2.2 – Bérelő

6.2.2.3 – Társasház

6.2.3 – Tájékoztatás folyamatban lévő ügyekről

6.3 – Teljesítménybővítéssel és háztartási méretű kiserőművekkel kapcsolatos tájékoztatás

6.3.1 - Teljesítmény módosítással kapcsolatos tájékoztatás

6.3.2 - Háztartási méretű kiserőművekkel kapcsolatos tájékoztatás

6.3.3 - Csatlakozási mód váltással, illetve csatlakozó változással kapcsolatos tájékoztatás

6.3.4 - Tájékoztatás folyamatban lévő igényekről

6.4 – Mérési hibával kapcsolatos tájékoztatás

6.5 – Okos méréssel kapcsolatos tájékoztatás

6.6 – Szabálytalan vételezés bejelentése

6.7 – Időpontfoglalás ügyfélszolgálati irodáinkra

6.8 - Elvi szolgáltatási nyilatkozat és Nyilatkozat villamosenergia ellátásról használatba vételi engedélyhez

7-es gomb: Fogyasztóváltozás, kereskedőváltás és szerződésfelmondás

7.1 – Fogyasztóváltozás

7.1.1 – Üzleti felhasználók

7.1.1.1 – Vásárlás



7.1.1.2 – Bérlemény

7.1.2 – Lakossági felhasználók

7.1.2.1 – Vásárlás

7.1.2.2 – Bérlemény

7.1.2.3 – Örökösödés

7.2 – Kereskedőváltás

7.3 – Szerződésfelmondás

7.3.1 – Elköltözés és bérbeadás

7.3.2 – Épületbontás

7.4 – Egyéb, szerződéskötéssel kapcsolatos információ

7.7 – Időpontfoglalás ügyfélszolgálati irodáinkra

8-as gomb: Mérőállás-bejelentés

9 – English-speaking customer service

2. Áramszolgáltatással kapcsolatos ügyintézés



2.1. Ha az Ön felhasználási helyén 2021. augusztus 31-éig az ELMŰ-ÉMÁSZ szolgáltatta az áramot

Ezt követően az alábbi menüpontok közül választhat:

ELMŰ-ÉMÁSZ egyetemes szolgáltatásra jogosult ügyfelek 2021.09.01 előtti ügyeinek intézése 2-es gomb

2-es gomb: Tájékoztatás Mobilapp szolgáltatásunkról

5-ös gomb: Számlázás 5-ös gomb: Számlázás

5.1 – Egyenlegegyeztetés

5.4 – Részletfizetés kérése

5.5 – Számlamásolat kérés



5.6 – Iparági információk

5.7 – Egyéb számlázással kapcsolatos ügyintézés

7-es gomb: Fogyasztóváltozás, kereskedőváltás és szerződésfelmondás

7.4 – Egyéb, szerződéskötéssel kapcsolatos információ

2.2. Ha az Ön felhasználási helyén 2021. augusztus 31-én már egy ideje az MVM Next szolgáltatta az áramot

2.2.1 Szerződéssel kapcsolatos ügyek

2.2.2 Számlázással kapcsolatos ügyek

2.2.3 Mérőállás rögzítése

2.2.4 Időpont-egyeztetés ügyfélszolgálati irodákba

2.2.5 Biztosítások

2.2.7 Visszakapcsolás



2.3. Ha Ön az MVM Émász Áramhálózati Kft. területén szeretne műszaki ügyet intézni

ELMŰ-ÉMÁSZ egyetemes szolgáltatásra jogosult és ÉMÁSZ hálózatot használó ügyfelek 2021.09.01 utáni ügyeinek intézése 1-es gomb vagy 3-as gomb

2-es gomb: Tájékoztatás Mobilapp szolgáltatásunkról

4-es gomb: Online regisztráció és e-Számla igénylés

4.1 – Ha még nincs online regisztrációja

4.2 – Ha már van online regisztrációja

4.2.1 – Elfelejtett jelszó

4.2.2 – Elfelejtett regisztrált felhasználónév

4.3 – E-számla igénylés

5-ös gomb: Számlázás

5.1 – Egyenlegegyeztetés

5.2 – Előrefizetős mérők feltöltése



5.3 – Részszámla és részfogyasztás módosítása

5.4 – Részletfizetés kérése

5.5 – Számlamásolat kérés

5.6 – Iparági információk

5.7 – Egyéb számlázással kapcsolatos ügyintézés

5.8 – Időpontfoglalás ügyfélszolgálati irodáinkra

6-os gomb: Hibacím bejelentés és műszaki tájékoztatás

6.1 – Hibacím bejelentés

6.1.1 – Közvilágítással kapcsolatos bejelentés

6.1.2 – Egyéb hiba bejelentése

6.2 – Újbekapcsolással kapcsolatos tájékoztatás

6.2.1 – Magánszemélyek

6.2.1.1 – Tulajdonos

6.2.1.2 – Bérelő

6.2.1.3 – Haszonélvező

6.2.2 – Szervezetek

6.2.2.1 – Tulajdonos

6.2.2.2 – Bérelő

6.2.2.3 – Társasház

6.2.3 – Tájékoztatás folyamatban lévő ügyekről

6.3 – Teljesítménybővítéssel és háztartási méretű kiserőművekkel kapcsolatos tájékoztatás

6.3.1 - Teljesítmény módosítással kapcsolatos tájékoztatás

6.3.2 - Háztartási méretű kiserőművekkel kapcsolatos tájékoztatás

6.3.3 - Csatlakozási mód váltással, illetve csatlakozó változással kapcsolatos tájékoztatás

6.3.4 - Tájékoztatás folyamatban lévő igényekről

6.4 – Mérési hibával kapcsolatos tájékoztatás

6.5 – Okos méréssel kapcsolatos tájékoztatás



6.6 – Szabálytalan vételezés bejelentése

6.7 – Időpontfoglalás ügyfélszolgálati irodáinkra

6.8 - Elvi szolgáltatási nyilatkozat és Nyilatkozat villamosenergia ellátásról
használatba vételi engedélyhez

7-es gomb: Fogyasztóváltozás, kereskedőváltás és szerződésfelmondás

7.1 – Fogyasztóváltozás

7.1.1 – Üzleti felhasználók

7.1.1.1 – Vásárlás

7.1.1.2 – Bérlemény

7.1.2 – Lakossági felhasználók

7.1.2.1 – Vásárlás

7.1.2.2 – Bérlemény

7.1.2.3 – Örökösödés

7.2 – Kereskedőváltás

7.3 – Szerződésfelmondás

7.3.1 – Elköltözés és bérbeadás

7.3.2 – Épületbontás

7.4 – Egyéb, szerződéskötéssel kapcsolatos információ

7.7 – Időpontfoglalás ügyfélszolgálati irodáinkra

8-as gomb: Mérőállás-bejelentés

9 – English-speaking customer service

3. Adatvédelmi tájékoztató

4. Tájékoztatás az ELMŰ-ÉMÁSZ-tól érkező ügyfelek számára

5. If you speak English