



## 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 a számlája elején megadott felhasználóazonosító száma kettessel kezdődik, azaz 2021. szeptember elseje előtt még az Elmű-Émász küldte a villanyszámlákat - 2-es gomb**

0.3 Áramszolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentés, ha a számlája elején megadott felhasználóazonosító száma eggyessel kezdődik, azaz 2021. szeptember elseje előtt is már az MVM Next küldte a villanyszámlákat – 3-as gomb

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 a számlája elején megadott felhasználóazonosító száma kettessel kezdődik, azaz 2021. szeptember elseje előtt még az ELMŰ-ÉMÁSZ küldte a villanyszámlákat - 1-es gomb**

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

\* gomb: Magasabb összegű részszámlát kaptam, és korábbi bejelentésemre nem kaptam választ \*gomb

5.1 – Egyenlegegyeztetés

5.2 – Előre fizetős 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

\* gomb: Korábbi bejelentéseimre nem kaptam választ, pedig igényemet már  
elküldtem \*gomb

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, ha az Ön felhasználási helyét az MVM Émász  
áramhálózata látja el - 8-as gomb

8.1. Mérőállás bejelentés MVM Émász Áramhálózati Kft. ügyfelek részére 1-es  
gomb

8.2. Mérőállás bejelentés Elmű Hálózati Kft. ügyfelek részére 2-es gomb

9 – English-speaking customer service



## Múltbeli, ELMŰ-ÉMÁSZ ügyek kezelése

### 2. Áramszolgáltatással kapcsolatos ügyintézés

**2.1. Ha a számlája elején megadott felhasználóazonosító száma kettessel kezdődik, azaz 2021. szeptember elseje előtt még az ELMŰ-ÉMÁSZ küldte a villanyszámlákat - 1-es gomb**

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 a számlája elején megadott felhasználóazonosító száma egyessel kezdődik, azaz 2021. szeptember elseje előtt is már az MVM Next küldte a villanyszámlákat - 2-es gomb**

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

\* gomb: Magasabb összegű részszámlát kaptam, és korábbi bejelentésemmre nem kaptam választ \*gomb

5.1 – Egyenlegegyeztetés

5.2 – Előre fizetős 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 - Teljesítménymódosítással 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

\* gomb: Korábbi bejelentésemmre nem kaptam választ, pedig igényemet már elküldtem \*gomb

### 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

8.1. Mérőállás bejelentés MVM Émász Áramhálózati Kft. ügyfelek részére 1-es gomb

8.2. Mérőállás bejelentés Elmű Hálózati Kft. ügyfelek részére 2-es gomb

9 – English-speaking customer service

3. Adatvédelmi tájékoztató

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

5. If you speak English