

# Tájékoztató a védendő fogyasztók számára



## Tisztelt Ügyfelünk!

A villamos energiáról, illetve a földgázellátásról szóló törvény a legnehezebb helyzetben lévő fogyasztókat védelem alá helyezi.

Ez azt jelenti, hogy a **védendő ügyfelek** jogosultak bizonyos kedvezményekre, szolgáltatásokra, melyek azonban a **villamos energia, illetve a földgáz árát nem érintik**. A támogatások célja az átmeneti **nehézségek** megoldásának **megkönnyítése**, de az energiafogyasztás díjának **teljes megfizetésétől** semmilyen esetben **sem tudunk eltekinteni**.

### A védendő ügyfelek lehetnek:

- szociálisan rászoruló és
- fogyatékkal élők

Felhívjuk figyelmét, hogy a tájékoztatónkban leírt kedvezményeket és szolgáltatásokat **csak egy felhasználási helyen veheti igénybe**.

## SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ ÜGYFELEK

### Milyen esetben minősül valaki szociálisan rászoruló ügyfélnek?

Amennyiben

- aktív korúak ellátásában részesül;
- ápolási díjban részesül;
- időskorúak járadékában részesül;
- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül;
- lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támogatásban részesül;
- otthonteremtési támogatásban részesült a támogatás megállapításától számított 3 éven keresztül;
- nevelőszülő, hivatásos nevelőszülő, aki saját háztartásában neveli a gondozásába helyezett, átmeneti vagy tartós nevelésbe vett gyermeket;
- a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.

### Milyen kedvezményekben részesülhet?

- **Előrefizetős mérő** díjmentes felszerelése (az előrefizetős mérő hasonlóan működik, mint a feltöltőkártyás mobiltelefon).
- **Részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék** évente egyszer, meghatározott feltételekkel. A részletfizetési kedvezmény, illetve fizetési haladék csak olyan ügyfelet illet meg, aki vállalja, hogy az esedékes részlet, illetve a halasztott összeg mellett az aktuális számláját is határidőben befizeti.

## Mit kell tennie a kedvezmények igénybevételéhez?

Ki kell töltenie a szükséges nyomtatványt, melyet megtalál ügyfélszolgálati irodáinkban, illetve a [www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu) honlapon.

A nyomtatvány

- A) részét az ügyfél tölti ki és aláírásával hitelesíti;
- B) részét az eljáró igazgatási szerv (pl. önkormányzat) tölti ki és hitelesíti, vagy ezzel egyenértékű az általa kiadott eredeti igazolásnak, illetve határozatnak az Ügyfélszolgálat felé történő bemutatása.

A kitöltött és aláírt dokumentumokat juttassa el ügyfélszolgálati elérhetőségeink egyikére. A dokumentumokat a kiállításától számított 30 napig áll módunkban elfogadni.

## FOGYATÉKKAL ÉLŐ ÜGYFELEK

### Milyen esetben minősül valaki fogyatékkal élő ügyfélnek?

Amennyiben

- vakok személyi járadékában részesül;
- fogyatékosági támogatásban részesül;
- a villamosenergia-szolgáltatás/földgázellátás megszakadása vagy kikapcsolása közvetlenül veszélyezteti a lakossági felhasználó vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét.

### Milyen különleges bánásmódot, illetve kiegészítő szolgáltatást igényelhet?

	Villamosenergia-szolgáltatás	Földgázellátás
	Igénybe vehető szolgáltatás	
Ha vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesül*	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ havi (időközi) mérőleolvasás a felhasználási helyen</li> <li>■ készpénzben történő számlakiegyenlítés a felhasználási helyen</li> <li>■ egyedi segítségnyújtás a számla értelmezéséhez</li> <li>■ az általánostól eltérő mérőhely-kialakítás</li> </ul>	
Ha a szolgáltatás megszakadása vagy kikapcsolása közvetlenül veszélyeztetné a felhasználási helyen élő ügyfelünk életét vagy egészségét	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ szünetmentes áramforrás biztosítása</li> </ul>	

\*A vakok személyi járadékában vagy fogyatékosági támogatásban részesülő személyt mint fogyatékkal élő ügyfelet nem kell személyes körülményeinek megfelelő, különleges bánásmódban részesíteni, ha háztartásában van olyan nagykorú személy, aki nem fogyatékkal élő ügyfél.

## Mit kell tennie a kedvezmények igénybevételéhez?

Ki kell töltenie a szükséges nyomtatványt, melyet megtalál ügyfélszolgálati irodáinkban, illetve a [www.nemzetikoizmuvek.hu](http://www.nemzetikoizmuvek.hu) honlapon.

A nyomtatvány

- A) részét az ügyfél tölti ki és aláírásával hitelesíti;
  - B) részét az eljáró igazgatási szerv (pl. önkormányzat, Magyar Államkincstár) tölti ki és hitelesíti;
  - C) részét a kezelőorvos, ennek hiányában a háziorvos tölti ki és aláírásával hitelesíti.
- A kitöltött és aláírt dokumentumokat juttassa el ügyfélszolgálati elérhetőségeink egyikére. A dokumentumokat a kiállításától számított 30 napig áll módunkban elfogadni.

Az igényléshez az alábbiakat szükséges benyújtani		
Vakok személyi járadékában részesülők esetében	Fogyatékosági támogatásban részesülők esetében	Ha a szolgáltatás megszakadása vagy kikapcsolása közvetlenül veszélyeztetné a felhasználási helyen élő ügyfelünk életét vagy egészségét
A nyomtatvány <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A) részét és</li> <li>■ B) részét (vagy ezzel egyenértékű az eljáró igazgatási szerv által kiadott eredeti igazolás, illetve határozat Ügyfélszolgálat felé történő bemutatása).</li> </ul>	A nyomtatvány <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A) részét és</li> <li>■ B) részét (vagy ezzel egyenértékű az eljáró igazgatási szerv által kiadott eredeti igazolás, illetve határozat Ügyfélszolgálat felé történő bemutatása) és</li> <li>■ C) részét.</li> </ul>	A nyomtatvány <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A) részét és</li> <li>■ C) részét.</li> </ul>
A kitöltött és aláírt dokumentumokat a kiállításától számított 30 napig áll módunkban elfogadni.		

Kapcsolat			
	NKM Áramhálózati Kft.	NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.	NKM Földgázhálózati Kft.
Online ügyfélszolgálat	<a href="http://www.nemzetikoizmuvek.hu">www.nemzetikoizmuvek.hu</a>		
E-mail-cím	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@nkm.energy">ugyfelszolgalat@nkm.energy</a>	<a href="mailto:info@nkmegazhalozat.hu">info@nkmegazhalozat.hu</a>	<a href="mailto:foldgazelosztas@nkmgazhalozat.hu">foldgazelosztas@nkmgazhalozat.hu</a>
Telefon	06 62/565 600 (Hívható: 0–24)	06 96/616 316 06 20/615 6666 06 30/640 6666 06 70/640 6666 (Hívható: hétfő, kedd, szerda, péntek: 8:00–15:00, csütörtök: 8:00–20:00)	06 1/474 9911 (Hívható: hétfő, kedd, szerda, péntek: 10:00–16:00, csütörtök: 8:00–20:00)
Cím	6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 64–66.	6724 Szeged, Pulcz u. 44.	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.



**Otthonunk energiája**  
[www.nemzetikoizmuvek.hu](http://www.nemzetikoizmuvek.hu)