

# TÁJÉKOZTATÓ A VÉDENDŐ FOGYASZTÓK SZÁMÁRA

Energia. Értünk



# Tisztelt Ügyfelünk!

A villamos energiáról és a földgázellátásról szóló törvények a legnehezebb helyzetben lévő fogyasztókat védelem alá helyezik.

Ez azt jelenti, hogy a védendő ügyfelek jogosultak bizonyos kedvezményekre, szolgáltatásokra, melyek azonban a villamos energia és a földgáz árát nem érintik. A támogató-sok célja az átmeneti nehézségek megoldásának megkönnyítése, de az energiafogyasz-tás díjának teljes megfizetésétől semmilyen esetben sem tudunk eltekinteni.

## Ki számít védendő ügyfélnek?

- A szociálisan rászoruló és
- a fogyatékkal élők.

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

## SZOCIÁLISAN RÁSZORULÓ ÜGYFELEK

### Ki minősül szociálisan rászoruló ügyfélnek?

Az az ügyfél, aki (vagy akinek a háztartásában élő személy)

- aktív korúak ellátásában részesül,
- ápolási díjban részesül,
- időskorúak járadékában részesül,
- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
- gyermekek otthongondozási díjában részesül,
- lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez nyújtott települési támo-gatásban 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 Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthon-teremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti Lebonyolítóval bérleti jogviszonyban áll.

### Milyen kedvezményekben részesülhet?

**Előre fizetős mérő** díjmentes felszerelése (előre fizetős mérővel az energia az előre feltöltött összeg erejéig fogyasztható).

**Részletfizetési kedvezmény vagy fizetési haladék** évente egyszer, meghatározott fel-tételekkel. 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 határidőre befizeti.

## Hogyan tudja igénybe venni a kedvezményeket?

A kedvezmények igénybevételéhez ki kell töltenie a szükséges kérelmet, melyet megtalál ügyfélszolgálati irodáinkban, illetve a [www.mvmhalozat.hu](http://www.mvmhalozat.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, illetve azt is elfogadjuk, ha az igazgatási szerv által kiadott eredeti igazolást vagy határozatot ügyfélszolgálatunkon bemutatja.

A nyomtatványt benyújthatja személyesen ügyfélszolgálati irodáinkban, vagy postai úton is megküldheti az alábbi elérhetőségeinkre.

A kérelem elfogadását követően bármelyik ügyintézési csatornánkon jelezheti, hogy kedvezményt kíván igénybe venni. A dokumentumokat a kiállítástól számított 30 napig fogadjuk el.

## FOGYATÉKKAL ÉLŐ ÜGYFELEK

### Milyen esetben minősül valaki fogyatékkal élő ügyfélnek?

Abban az esetben, ha

- vakok személyi járadékában részesül,
- fogyatékosági támogatásban részesül,
- az áramszolgáltatás/földgázellátás megszakadása vagy kikapcsolása közvetlenül veszélyezteti az ügyfél vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét.

### Milyen különleges szolgáltatást vehet igénybe?

	Áramszolgáltatás	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>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ rendkívüli, ingyenes mérőfelülvizsgálat 12 naptári hónapban egyszer</li></ul>
Ha a szolgáltatás megszakadása vagy kikapcsolása közvetlenül veszélyezteti az ügyfél vagy a vele közös háztartásban élő személy 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.

## Hogyan tudja igénybe venni a különleges szolgáltatásokat?

A szolgáltatások igénybevételéhez ki kell töltenie a szükséges kérelmet, melyet megtalál ügyfélszolgálati irodáinkban, illetve a [www.mvmhalozat.hu](http://www.mvmhalozat.hu) honlapon.

A kérelem

- 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 nyomtatványt benyújthatja személyesen ügyfélszolgálati irodáinkban, vagy postai úton is megküldheti az alábbi elérhetőségeinkre.

A kérelem elfogadását követően bármelyik ügyintézési csatornánkon jelezheti, hogy különleges szolgáltatást kíván igénybe venni. A dokumentumokat a kiállításától számított 30 napig fogadjuk el.

Az igényléshez az alábbiakat szükséges benyújtani		
Vakok személyi járadékában részesülők esetében	Fogyatékosági támogatásban részesülők esetében	Ha a szolgáltatás megszakadása vagy kikapcsolása közvetlenül veszélyezteti az ügyfél vagy a vele közös háztartásban élő személy életét vagy egészségét
A nyomtatvány A) részét, B) részét (elfogadjuk az eljáró igazgatási szerv által kiadott eredeti igazolás vagy határozat ügyfélszolgálatunkon történő bemutatását is) és C) részét.	A nyomtatvány A) részét, B) részét (elfogadjuk az eljáró igazgatási szerv által kiadott eredeti igazolás vagy határozat ügyfélszolgálatunkon történő bemutatását is) és C) részét.	A nyomtatvány A) részét és C) részét.
A kitöltött és aláírt dokumentumokat a kiállításától számított 30 napig fogadjuk el.		

Elérhetőségeink				
	MVM Démasz Áramhálózati Kft.	MVM Émász Áramhálózati Kft.	MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt.	MVM Főgáz Földgázhálózati Kft.
Honlap	<a href="http://www.mvmhalozat.hu">www.mvmhalozat.hu</a>			
E-mail-cím	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@mvm.hu">ugyfelszolgalat@mvm.hu</a>	<a href="mailto:eloszto@mvmemaszhalozat.hu">eloszto@mvmemaszhalozat.hu</a>	<a href="mailto:info@mvmdegazhalozat.hu">info@mvmdegazhalozat.hu</a>	<a href="mailto:info@mvmfogazhalozat.hu">info@mvmfogazhalozat.hu</a>
Telefonszám	Hívható munkanapokon 8:00–16:00-ig, kivétel szerdán: 8:00–20:00-ig  06 (62) 565-600	Hívható munkanapokon 8:00–16:00-ig, kivétel szerdán: 8:00–20:00-ig  06 (1) 474-9999 06 (20) 474-9999 06 (30) 474-9999 06 (70) 474-9999	Hívható munkanapokon 8:00–15:00-ig, kivétel szerdán: 8:00–20:00-ig  06 (96) 616-316 06 (20) 615-6666 06 (30) 640-6666 06 (70) 640-6666	Hívható munkanapokon 8:00–15:00-ig, kivétel szerdán: 8:00–20:00-ig  06 (1) 474-9911
Postai cím	1439 Budapest Pf. 700	3501 Miskolc Pf. 1	6701 Szeged Pf. 1220	1438 Budapest Pf. 578