



Hálózat

**MVM Déomász Áramhálózati Kft.  
Elosztói Üzletszabályzata**

**F1. számú függelék**

**Ügyfélszolgálati egységek**

# Ügyfélszolgálati egységek

A megadott nyitva tartás idők változhatnak, melyekről az érintett felhasználókat tájékoztatjuk. Az aktuális nyitva tartás az internetes honlapon megtekinthető, illetve telefonon lekérdezhető, továbbá az irodáknál kiírásra kerülnek.

A szolgáltatási területet az elosztói működési engedély tartalmazza. (M1. sz. melléklet)

Jelen függelék tájékoztatásként tartalmazza a fogyasztóvédelmi szervezetek elérhetőségét is. A tájékoztatásként szereplő, nem az MVM Démász Áramhálózati Kft.-től függő adatok módosítása nem minősül üzletszabályzat módosításának.

Telefon: +36 62 565 600 vezetékes szám hívása szerint díjazott, külföldről is elérhető

Hibabejelentés: +36 62 565 881

Mérőállás bejelentés

- vezetékes telefonról: +36 80 82 81 80
- +36 62 565 780

Levél: 1439 Budapest Pf.: 700

Nyitvatartási idő: minden nap 0–24 óráig

Honlap: [www.mvmdemaszhalozat.hu](http://www.mvmdemaszhalozat.hu)

E-mail: [ugyfelszolgalat@mvm.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mvm.hu)

Az MVM Démász Áramhálózati Kft. biztosítja, hogy ügyfelei telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodai ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak.

E-mail címek és online elérhetőségek:

- A kereskedők, a kereskedelmi piacról vásárló felhasználók és egyéb szerződéses partnerek részére a személyes ügyfélszolgálati irodák által nyújtott szolgáltatásokon túl kiemelt ügyfél- és szerződéskezelés (hálózati csatlakozási és a hálózathasználati szerződéseinek megkötése, módosítása, megszüntetése):

[elosztoi.kapcsolatok@mvmdemaszhalozat.hu](mailto:elosztoi.kapcsolatok@mvmdemaszhalozat.hu)

- Az elosztói tevékenységgel összefüggő panaszok és reklamációk kezelése: [panaszkezeles@mvmdemaszhalozat.hu](mailto:panaszkezeles@mvmdemaszhalozat.hu)

- [Hálózatcsatlakozási szakterület:](#)

- [Új és többlet villamosenergia igény bejelentése](#)

- [belterületen 3x50A felett](#)
- [kületterületen 3x32A felett](#)
- [ha az ellátandó ingatlan közelében \(50m-en belül\) nincs közcélú hálózat](#)
- [Háztartási méretű kiserőművek \(HMKE\) hálózatra csatlakoztatási igénye](#)
  - [0-50 kW teljesítményig](#)
- [kiserőművek \(KE\) hálózatra csatlakoztatási igénye](#)

[csatlakozas@mvmdemeszhalozat.hu](mailto:csatlakozas@mvmdemeszhalozat.hu)

Online ügyintézés:

- OMNI WEB: <https://onlineugyintezes.mvmnext.hu/>
- Ügyintézés Digitális Állampolgárság Programban (DÁP) résztvevő ügyfelek részére: [www.magyarorszag.hu/közüzemi szolgáltatók/MVM](http://www.magyarorszag.hu/közüzemi_szolgáltatók/MVM) (DÁP regisztrációval használható)
- Mobilapplikáció (MVM NEXT Energiapp) – letölthető google play webáruház-ból vagy apple app store-ból

Levél: 6724 Szeged, Pulz u 44.

Ügyfélfogadás: kizárólag előre egyeztetett időpontban

Honlap: [www.mvmdemeszhalozat.hu](http://www.mvmdemeszhalozat.hu)

Cégkapu elérhetőség (2018. január 1-től): 13792679

## Ügyfélszolgálati Irodák

### ***Állandó ügyfélszolgálati irodák heti ötnapos nyitva tartással***

6724 Szeged, Bakay Nándor u 24. (Cédrus Lakópark)

6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.

5600 Békéscsaba, Mednyánszky u. 17.

6000 Kecskemét, Szultán u. 2-4.

6500 Baja, Szentháromság tér 6.

### *Nyitva tartásuk*

|           |             |
|-----------|-------------|
| Hétfő     | 08:00-14:00 |
| Kedd      | 08:00-14:00 |
| Szerda    | 08:00-20:00 |
| Csütörtök | 08:00-14:00 |
| Péntek    | 08:00-14:00 |

Amennyiben jogszabály munkanapok áthelyezéséről rendelkezik, vagy más körülmény miatt a nyitva tartás eseti módosítása szükséges, akkor az ügyfelek internetes honlapunkon, telefonos ügyfélszolgálatnál, vagy az egyes irodáknál kaphatnak tájékoztatást.

Levélforgalmat az irodák címein nem bonyolítunk.

# Fogyasztóvédelmi szervezetek, hatóságok

(hatásköreiket az Üzletszabályzat 3.8. pontja tartalmazza tájékoztatásul)

## Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89

Központi telefonszám: +36 1 459 7777

Faxszám: +36 1 459 7766

Központi e-mail: mekh@mekh.hu

Honlap: [www.mekh.hu](http://www.mekh.hu)

## Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság:

1122 Budapest, Városmajor utca 35.

Honlap: <http://nkfh.gov.hu/>

E-mail: [fogyasztovedelem@ngm.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@ngm.gov.hu) vagy [ugyfelszolgalat@nkfh.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nkfh.gov.hu)

### Területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek:

**Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal mint fogyasztóvédelmi hatóság**

#### Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat

6728 Szeged, Rákóczi tér 1.

6701 Szeged, Pf. 1096.

Telefonszám: (62) 680 530

E-mail: [fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu)

**Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal mint fogyasztóvédelmi hatóság**

#### Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálat

6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Telefonszám: (76) 795 710

E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

**Békés Vármegyei Kormányhivatal mint fogyasztóvédelmi hatóság**

#### Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.

5601 Békéscsaba, Pf. 284

Telefonszám: (66) 546 150

E-mail: [fogyved@bekes.gov.hu](mailto:fogyved@bekes.gov.hu)

**Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.

Telefonszám: (1) 459-4833

E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

## **Békéltető testületek**

<https://bekeltetes.hu/udvozlo>

### ***Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület***

6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36 62 549-392

Ügyfélfogadás: Hétfő és szerda: 9.00-11.00 között

E-mail: [bekelteto.testulet@cskik.hu](mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu)

### ***Pest Vármegyei Békéltető Testület***

1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4.em.2

Telefonszám: (1) 792-7881

Telefax: (1) 792-7881

Email: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

### ***Baranya Vármegyei Békéltető Testület***

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: +36 72 507-154

Ügyfélfogadás: telefonon előre egyeztetett időpontban tartja pénteki napokon 8:30 és 12:00 között

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

### ***Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület***

4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Tel: +36 52 500-710, +36 52 500-745

Fax: +36 52 500-720

Ügyfélfogadás: Kedd, Szerda, Csütörtök: 9:00-12:00 és 13:00-15:00 (Hétfőn és Pénteken az ügyfélfogadás szünetel.)

E-mail: [Nemes.Brigitta@hbkik.hu](mailto:Nemes.Brigitta@hbkik.hu), [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

## **Felhasználók reprezentatív érdekképviselői szervezetei**

### ***Ipari Energiafogyasztók Fóruma***

1119 Budapest, Etele út 59-61 fsz.9

E-mail cím: [ief@ief.hu](mailto:ief@ief.hu)

Honlap: [www.ief.hu](http://www.ief.hu)