

Tisztelt Ügyfelünk!

2024 JÚNIUS 28.

2024. június 30-án újabb mérőföldkőhöz érkezik az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Az E.ON Áramszolgáltató Kft. beolvadásával Magyarországon az egyetemes áram- és földgázszolgáltatást már egy cég nyújtja majd, így egyszerűbb, kényelmesebb lesz az energiaügyek intézése ügyfeleink számára. Az új ügyfélkör átvétele jelentős informatikai átállással jár, ezért **áramszámlázási rendszerünk 2024. július 1. 16:00 órától előreláthatólag két hét időtartamra leáll**, ami érinti a személyes, valamint az online ügyfélszolgálati és mobilapplikációs ügyintézését is. Az informatikai fejlesztések a földgázszolgáltatáshoz kapcsolódó ügyintézését nem érintik.

Az informatikai leállás időszaka alatt

- a hamarosan megszűnő és az új, áram-gáz közös online ügyfélszolgálatunkon és mobilapplikációinkban is korlátozottan lehet áramügyeket intézni, így nem fog működni az online bankkártyás fizetés sem. Kérjük, hogy kivételesen átutalással rendezze az ebben az időszakban esedékes számláját az első oldalon feltüntetett bankszámlaszámra;
- ügyfélszolgálati irodáinkban sem lehet bankkártyával fizetni, tehát ezúttal az átutalás az egyetlen megoldás;
- e-számla-igénylését vagy -lemondását nem tudjuk fogadni.

Már csak ezért is érdemes mielőbb regisztrálni az új, áram-gáz közös online ügyfélszolgálatunkra és mobilapplikációinkba, mert az informatikai leállás alatt erre sem lesz lehetőség.

Részszámlázás

Amennyiben Ön részszámlákat fizet, jelen levelünk mellékleteként jellemzően két részszámlát talál, amelyeket azért küldünk egyszerre, hogy a rendszerleállás ne okozzon fennakadást a befizetésekben. Kérjük, figyelje a fizetési határidőket a számlán, befizetéseit azokhoz igazítsa!

Előre fizetős mérőkhöz kapcsolódó információk

Kérjük, gondoskodjon időben a mérő előzetes feltöltéséről, mert **2024. július 1. 15:30** órát követően előreláthatólag két hétig nem lesz lehetőség tölteni sem online, sem a feltöltőpontokon az informatikai fejlesztések miatt.

Mérőállás diktálása

Ha Ön mérőállását diktálni szokta, ebben az időszakban nincs lehetőség diktálni mobilappon, online ügyfélszolgálaton és személyesen, ugyanakkor telefonos diktálás automatánk a nap 24 órájában fogadja a mérőállást (06 20 888 1260, 06 30 818 1260, 06 70 801 1260, valamint a csak vezetékes számról hívható 06 80 424 526). A bediktált mérőállásról a rendszer indulását követően tudjuk kiállítani és küldeni a számlát. Ha nem diktál, a megszokott módon becsült mérőállás alapján részszámlát állítunk ki Önnek. Rendkívüli diktálásra nincs szükség, akkor küldje be mérőállását, amikor a diktálási időszaka van.

A számla befizetésének határideje

Minden számlát az első oldalon feltüntetett határidőre kell befizetni függetlenül a számla fizetési módjától.

Személyes és telefonos ügyfélszolgálat

Személyes és telefonos ügyfélszolgálatunkon is korlátozott ügyintézéssel kell számolniuk ügyfeleinknek. A korlátozott ügyintézés érinti az MVM saját irodáit és postai ügyfélszolgálatainkat is.

ÜJ!



Segítséget nyújtunk az áramügyintézéshez, ezért számláin egy villanykapcsoló ábráját helyeztük el. Ha azt kérjük, hogy adja meg felhasználási helye besorolását, Ön a villanykapcsolót válassza telefonos ügyintézés esetén is!

Megértését és együttműködését köszönjük.

Hiezl Gábor
vezérigazgató

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

Dudinszky Dóra

egyetemes szolgáltatási igazgató
MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.