



ENKSZ

Észak-Dél Regionális
Földgázszolgáltató

Tájékoztatás az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt., mint egyetemes szolgáltatói engedélyes tevékenységéről, azok változásairól

1. A legfontosabb szervezeti változások

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. (GSEM) **2015. szeptember 29-től** a nemzeti közműszolgáltatás részeként biztosítja a földgázellátást több, mint 750 ezer egyetemes szolgáltatásra jogosult fogyasztója részére. A nemzeti közműszolgáltatás részeként működő FŐGÁZ megvásárolta a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. részvényeinek 99,93 százalékát, azaz minden ingatlanát, know-how-ját, ideértve az engedélyesi tevékenység ellátásához szükséges kiszolgáló képességeket, a teljes körű HR-, infrastrukturális-, pénzügyi-, számlázási- és informatikai rendszerét is. Az akvizícióval a FŐGÁZ olyan szakmai tudáshoz és technológiai infrastruktúrához jutott, amely jelentősen megkönnyíti a további, mintegy 1,8 millió egyetemes szolgáltatásban vételező fogyasztó átvételét.

Biczók András, a FŐGÁZ Zrt. kereskedelmi vezérigazgató-helyettese lett az újonnan állami tulajdonba került GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. (GSEM) vezérigazgatója.

A tulajdonosváltás társaságunk napi üzletmenetét nem befolyásolta, így a fogyasztók a szolgáltatás minőségében semmiféle változást nem érzékeltek.

A nemzeti közműszolgáltatás részeként, 2016. januártól az **ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt.** néven folytatjuk tevékenységünket.

Az **ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt.** egyetemes szolgáltatási területe megegyezik a társaság megszokott szolgáltatási területével:

- Bács-Kiskun megye
- Békés megye
- Csongrád megye
- Győr-Moson-Sopron megye
- Komárom-Esztergom megye
- Vas megye

A fogyasztóknak sem szerződésmódosításra, sem a csoportos beszedési megbízások átalakítására nem lesz szükségük. Műszaki kérdéseket érintő problémákkal (például gázszivárgás, meghibásodás) továbbra is a területileg illetékes ÉGÁZ-DÉGÁZ elosztótársasághoz kell fordulni és a mérőleolvasást is ezen társaság végzi a korábban megszokott menetrend szerint.

A névváltoztatás következtében megváltozott weboldalról és online ügyfélszolgálati oldalról illetve a Társaság elérhetőségeiről az egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági fogyasztók az alábbiakban tájékozódhatnak:

Új cégnév: ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt.
Székhely: 6724, Szeged, Pulcz utca 44.



ENKSZ

Észak-Dél Regionális
Földgázszolgáltató

Számla postázási címe: 6701 Szeged, Pf. 6.

Adószám: 13799047-2-06

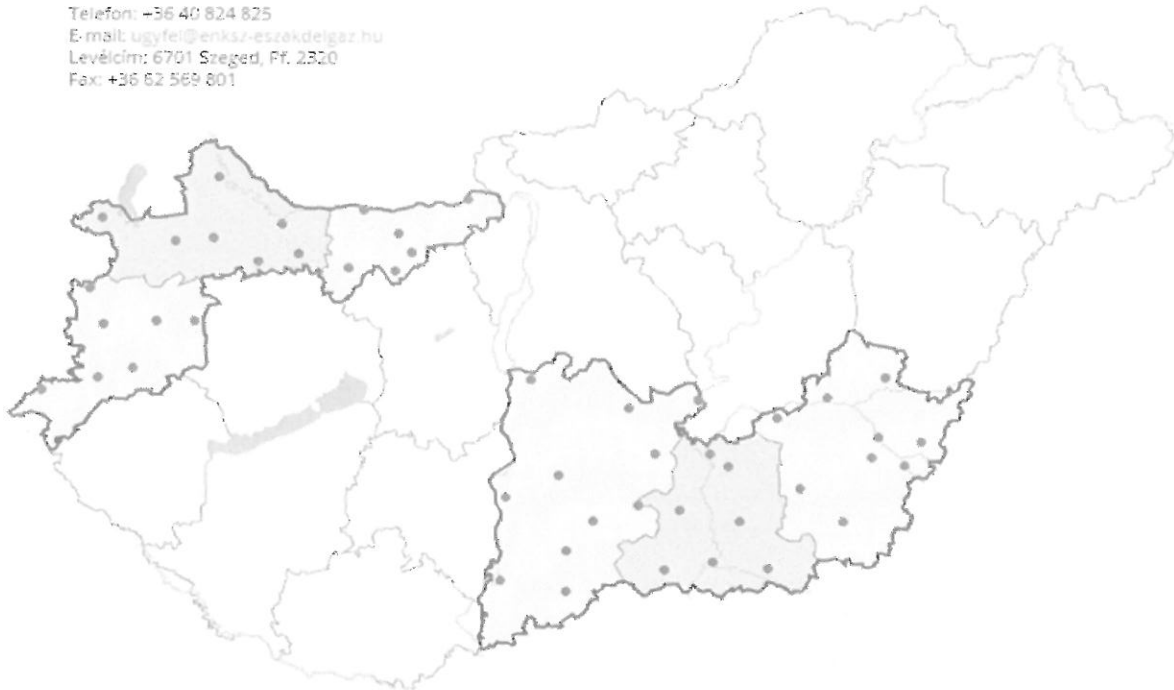
Cégjegyzékszám: 06-10-000336

Weboldal: <http://www.enksz-eszakdelgaz.hu>

Online ügyfélszolgálat: <https://ugyfelszolgalat.enksz-eszakdelgaz.hu>

A szolgáltatási területünkön összesen 73 ügyfélkapcsolati ponton várjuk ügyfeleinket (8 állandó, 39 fiókiroda és 26 ügyfélkapcsolati postapont), ezáltal biztosítva a magas színvonalú szakmai ügyintézését és tájékoztatást azok számára is, akik a személyes kapcsolatot részesítik előnyben.

Telefon: +36 40 824 825
E-mail: ugyfel@enksz-eszakdelgaz.hu
Levél cím: 6701 Szeged, Pf. 2320
Fax: +36 62 569 801



2. Egyetemes szolgáltatásban bekövetkező legfontosabb jogszabályi változásokról

- 2013. január 1-től a lakossági ügyfélkör részére a 78/2012. (XII. 22.) NFM rendelet által előírt egységáron kerültek kiszámlázásra fogyasztásuk ellenértéke, azaz a 10 %-os rezsicsökkentés érvényesítésre került.
- 2013. november 1-től a 64/2013. (X. 30.) NFM rendeletben megszabott árak kerültek alkalmazásra az egyetemes szolgáltatásra jogosultak körében, azaz a további 10%-os rezsicsökkentés az érintett ügyfélkör vonatkozásában teljes egészében megvalósult.
- 2014. január 1-től kezdődően a 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről határozza meg a kiállított számlák megjelenését.
- 2014. április 1-től a 14/2014. (III. 31.) NFM rendeletben előírt további 6,5 %-os rezsicsökkentés bevezetése zökkenőmentesen megtörtént.



ENKSZ

Észak-Dél Regionális
Földgázszolgáltató

- A földgázellátásból történő kikapcsolás alóli mentességet a GET Vhr. 64/A §-ában megfogalmazott módon biztosítottuk, minden olyan állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény, tehát közintézményi felhasználó részére, aki azt a rendeletben biztosított jogával élve igényelte.
- 2013. évi XXIV. törvény a szociális közműszolgáltatás kialakítása érdekében egyes energetikai tárgyú törvények módosításáról értelmében további 48 irodát nyitott társaságunk a törvény által előírt követelményeknek megfelelően ügyfeleink legnagyobb meglegedésére.
- A GET 75. § kapacitási jog kezeléséről szóló rendelkezéseinek megfelelően az adott ingatlan gázellátására vonatkozó szerződést az ingatlan tulajdonosa és bérlője között csak abban az esetben áll módunkban átírni, amennyiben a felhasználási helyre nincs fennálló tartozás.
- 2014. évi XLI. törvény értelmében Társaságunk a www.ensz-eszakdelgaz.hu weboldalon kizárólag a közszolgáltatói tevékenységével kapcsolatos információkat bemutató gyűjtőoldalt is működtet.

A jogszabályi előírásoknak való megfelelésen túl folyamatosan arra törekszünk, hogy ügyfeleink számára minél magasabb színvonalú szolgáltatást biztosítsunk. Elsődleges célunk, hogy az egyetemes szolgáltatás keretein belül ügyfeleink bizalmát megőrizzük, ennek érdekében a folyamatos kommunikáció mellett, nagy hangsúlyt fektetünk ügyfélszolgálati rendszerünk, illetve felhasználóink számára nyújtott szolgáltatásaink fejlesztésére, bővítésére ügyfélbarát alkalmazások rendelkezésre bocsátásával.

3. Az ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

Ügyfélszolgálati tevékenységünkben az elmúlt évben a következőkben részletezett változások történtek:

- A tartozás miatt a szolgáltatásból kikapcsolt ügyfelek egyetemes szolgáltatási szerződését írásban a kikapcsolást követően legalább 30 nappal felmondjuk.
- A havi mérőállás bejelentés alapján készülő számlák is a továbbiakban részszámla elnevezést kapnak, elszámoló számla az elosztói engedélyes által végzett leolvasást követően készül.

3.1 Internetes ügyfélszolgálat - Online

A GDF SUEZ 2009. február 2-án elindította az ügyfeleink, partnereink körében azóta egyre nagyobb népszerűségnek örvendő gyors és korszerű internetes ügyfélszolgálatát.

Az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. társaságot bemutató általános információk a www.ensz-eszakdelgaz.hu honlapunkon található. Az online ügyfélszolgálati oldal elérhetősége <https://ugyfelszolgalat.ensz-eszakdelgaz.hu/>.

Az internetes ügyfélszolgálat, legfőbb célja, hogy társaságunk minél magasabb szinten szolgálja ki ügyfeleit, megfelelően a kor elvárásainak. A hagyományos ügyfélszolgálati funkciókon túl (szerződéses

**ENKSZ**Észak-Dél Regionális
Földgázszolgáltató

adatok lekérdezése, módosítása, mérőállás bejelentés, számlamásolat kérése, stb.) egy Tarifa szimulátorral is állunk ügyfeleink rendelkezésére. Internetes ügyfélszolgálatunkat folyamatosan fejlesztjük annak érdekében, hogy ily módon kényelmesen és teljes körűen intézhessék ügyeiket. A 2012. év végétől ügyfeleink számára már iPhone (iOS) környezetben is elérhetővé tettük ügyfélszolgálati alkalmazásunkat.

Ennek megfelelően lehetőséget biztosítunk online időpontfoglalásra, folyószámla-egyenleg lekérdezésére, e-számlára történő regisztrációra is!

Online ügyfélszolgálatunk számos további előnyt jelent ügyfeleinknek!

- ✓ részvételi lehetőséget **nyereményjátékainkra**
- ✓ még több szolgáltatási funkciót
- ✓ egyre több személyes ügyfeladat elérését a bejelentkezés után
- ✓ modern külső megjelenést, logikus, átlátható felületet

E-számla: kényelem és biztonság

- online, gyorsan, egyszerűen kiegyenlíthető
- nem szükséges kinyomtatni
- elektronikus úton továbbítható és tárolható
- szabadon másolható, többszörözhető, és minden példány számviteli bizonylatnak számít
- környezetbarát

Kényelmi fizetési módok:

- ◆ *Online bankkártyás fizetés:* online ügyfélszolgálati oldalunkon - bejelentkezést követően - az ügyfél azonnal indíthatja számlafizetését biztonságos banki felületet használva.
- ◆ *Egyedi banki átutalás (ügyfél kezdeményezésére):* társaságunk felé fennálló pénzügyi kötelezettséget az ügyfél a bankja felé megadott - az adott pénzügyintézetben elérhető - egyedi átutalási megbízás nyomtatvány kitöltésével, vagy az interneten, netbankon keresztül teljesítheti.
- ◆ *Tesco csekkpont fizetés:* az ország összes Tesco áruházában felállított csekkpont terminál segítségével gyorsan és egyszerűen rendezheti gázzámláját. Csekkbefizetés kizárólag készpénzzel lehetséges.
- ◆ *Csoportos beszédési megbízás:* az ügyfél megbízást ad a folyószámla vezető pénzügyintézeténél arra, hogy az esedékes gázzámlájának ellenértékét folyószámlájáról az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. lehívhassa.

Az internetes ügyfélszolgálatunk a nap 24 órájában ingyenesen használható.

Igazodva a közösségi oldalak térhódítási hullámához az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. hivatalos **Facebook** oldalt működtet, ahol megtalálhatóak a vállalati

**ENKSZ**Észak-Dél Regionális
Földgázszolgáltató

kampányok és akciók, továbbá a Társaság hasznos tanácsokat nyújt arra vonatkozóan, hogyan lehet takarékosan fűteni vagy főzni.

3.2 Telefonos ügyfélszolgálat – Call Center

A **Call Center** az ügyfélszolgálati irodák nyitvatartási idejét meghaladóan minden hétköznap **reggel 7:00 és este 19:00 óra** között fogadja folyamatosan az ügyfelek megkereséseit az ország teljes területéről a **helyi tarifával hívható 06 40 824 825-ös** telefonszámon.

Az új korszerű és legmodernebb technikával támogatott Call Center hívásával ügyfeleink minden gázszolgáltatással kapcsolatos ügyeinek intézése kényelmesen és gyorsan megoldódik.

A Call Centerben kivétel nélkül, az összes ügyfélszolgálati tevékenység elvégezhető, azaz ügyfelek minden kérését teljesíteni tudjuk, mint például:

- bejelenthetik mérőállását,
- megrendelhetnek vagy lemondhatnak szolgáltatásokat,
- adat- és címváltozást intézhetnek,
- átíráthatják fogyasztásmérőjüket,
- bejelenthetik fogyasztási hely ki- és bekapcsolását,
- reklamációt nyújthatnak be a számlázással vagy szolgáltatásainkkal kapcsolatban,
- bejelenthetik szerződésbeli adatváltozásait,
- informálódhatnak az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. egyéb szolgáltatásairól,
- bejelenthetnek szabálytalan vételezést,
- tájékozódhatnak a szabadpiacra való kilépésről

Egyéb ügyfélszolgálati elérhetőségek:

- Mérőállás rögzítés: 06 80 820 055
- E-mail: ugyfel@enksz-eszakdelgaz.hu
- okostelefonos alkalmazáson

3.3 Személyes ügyélfogadás

Kiemelt figyelmet fordítunk a személyes ügyintézésre, így amennyiben Ügyfeleink személyesen szeretnék intézni ügyeiket, erre lehetőséget biztosítunk szolgáltatási területünkön, 8 állandó nyitva tartású, valamint 39 fiókirodánk bármelyikében.

Az 5.000 főnél nagyobb lakosságú, de ügyfélszolgálati irodával nem rendelkező településeken 2013. október 11-től biztosítjuk a panaszfelvétel lehetőségét, továbbá a tájékoztató anyagok, formanyomtatványok és üzletszabályzatunk elérhetőségét.



ENKSZ

Észak-Dél Regionális
Földgázszolgáltató

Szeretnénk felhívni a szíves figyelmet, hogy az ügyfélkapcsolati pontokon nincs lehetőség közvetlen ügyintézésre!

Az Önökhöz földrajzilag legközelebb eső irodáink:

❖ állandó nyitva tartású irodánk

Hódmezővásárhelyi Ügyfélszolgálati Iroda

(6800 Hódmezővásárhely, Kutasi út 24.)

nyitva tartási idő:

Hétfő:	8:00 – 14:00	óra
Kedd:	8:00 – 14:00	óra
Szerda:	8:00 – 20:00	óra
Csütörtök:	8:00 – 14:00	óra
Péntek:	8:00 – 14:00	óra

Szegedi Ügyfélszolgálati Iroda

(6721 Szeged, Szent István tér 12-13.)

nyitva tartási idő:

Hétfő:	8:00 – 14:00	óra
Kedd:	8:00 – 14:00	óra
Szerda:	8:00 – 20:00	óra
Csütörtök:	8:00 – 14:00	óra
Péntek:	8:00 – 14:00	óra

❖ időszakos nyitva tartású irodánk

Makói Ügyfélszolgálati Iroda

(6900 Makó, Liget u.3. Démász iroda)

nyitva tartási ideje:

Szerda:	8:00 – 12:00	óra
Csütörtök:	14:00 – 18:00	óra

3.4 Postai úton történő kapcsolatfelvétel

Társaságunk az írásban történő kapcsolattartás érdekében postafiók címet üzemeltet, mely az alábbi:
6701 Szeged, Pf.: 2320.

4. Az egyetemes szolgáltatás árszabályozása, az egyetemes szolgáltató által érvényesített gázár

**ENKSZ**Észak-Dél Regionális
Földgázszolgáltató**a.) Az egyetemes szolgáltatás árszabályozása**

- o A 78/2012. (XII. 22.) NFM rendelet alapján a **2013. január 1-től** 10 %-kal csökkent a földgáz ára a lakossági ügyfelek számára.
- o A 64/2013. (X. 30.) NFM rendelet alapján a **2013. november 1-től** további 10 %-kal csökkent a földgáz ára a lakossági ügyfélkörnek.
- o A 14/2014. (III. 31.) NFM rendelet alapján a **2014. április 1-től** érvényes egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabásokról.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zártkörűen Működő Részvénytársaság elosztói működési területén alkalmazandó díjak:

Az egyetemes szolgáltató által az I. árkatégória esetében alkalmazandó aktuális díjak:

Érintett vásárlói kör	Alapdíj (éves) Ft	Gázdíjak (Ft/MJ)
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,295
<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312	3,009

Az egyetemes szolgáltató által a II. árkatégória esetében alkalmazandó aktuális díjak:

Árszabás	Érintett vásárlói kör	Alapdíj (éves) Ft	Alapdíj (éves) (Ft/m ³ /h)	Gázdíj (Ft/MJ)
A1)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,570
A2)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,376
A3)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,414
B1)	≥20 m ³ /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	1,947
B2)	20 m ³ /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók		19 564	2,544
C)	Gázmérővel nem rendelkezők			2,510



b.) Nagycsaládos gázár-támogatási kedvezmény igénylése

2015. április 1-jével a családtámogatási és lakáscélú állami támogatásokkal összefüggő feladatok a Magyar Államkincstár megyei igazgatóságaitól a fővárosi és megyei kormányhivatalok hatáskörébe kerültek át. A családtámogatási ellátásokkal összefüggő kérelmeket ezután a járási hivataloknál, a kormányhivataloknál, a kormányablakoknál és a települési ügysegédeknel lehet benyújtani.

c.) 2011. szeptember 1-től érvényes lakásfenntartási támogatás

A szociális gázár-támogatást 2011. szeptember 1-től felváltotta **a lakásfenntartási támogatás rendszere**. Ennek kialakítása folyamán a kormány megszüntette a szociális gázár-támogatást, és más néven egy újfajta támogatást vezettek be a rászorulóknak. Az eddigi gázár-támogatási és a távhóár-támogatási forma 2011. augusztus 31-vel megszűnt. Az eddigi szociális alapú gázár-támogatás és a távhóár-támogatás is beépült az új lakásfenntartási támogatásba.

Az új támogatást a helyi önkormányzatnál kell igényelni, aki dönt annak mértékéről és felhasználás formájáról. A gázszolgáltatásra megítélt természetben nyújtott támogatás esetén az önkormányzat közvetlenül a közüzemi szolgáltatóknak utalja át a megítélt összeget (nem az ügyfélnek!).

5. Számlakép változása

Társaságunknak a folyamatosan változó jogszabályi környezetben, újabb és újabb előírásoknak és elvárásoknak kell megfelelnie. Tevékenységünk során kiemelt figyelmet szentelünk arra, hogy ezen elvárásoknak maximálisan eleget tudjunk tenni.

2014. január 1-jével lépett hatályba az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény módosítása, mely a Magyar Közlöny 2013. évi 216. számában került kihirdetésre. Az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. által kiállított számlák maradéktalanul eleget tesznek a fenti jogszabálynak, tehát Társaságunk kizárólag a számlakép törvényben meghatározott számlaképet alkalmazza.

Munkavégzésünk során arra törekszünk, hogy az elvárásoknak megfelelően magas színvonalon szolgáljuk ki ügyfeleinket. A jó partneri kapcsolatokat a továbbiakban is szeretnénk fenntartani és fogyasztóink elégedettségét növelni.

Kérem tájékoztatásunk szíves elfogadását.

Szeged, 2016. március 2.

Tisztelettel,

ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt.

40.

Iváncsics Sándor
Ügyfélszolgálati igazgató