

Tájékoztató az Égáz-Dégáz Zrt. földgáz szolgáltatási tevékenységéről

Ezúton tájékoztatjuk Önöket a földgázszolgáltatásban 2009. évben bekövetkező változásokról:

Lakossági Ügyfeleink jelenleg a közüzemi szolgáltatás keretein belül vásárolják a földgázt. A közüzemi szolgáltatás a fogyasztók részére

- garantált, **biztonságos ellátást**, valamint
- a Közlekedési, Hírközlési és Energiaügyi **Minisztérium által meghatározott áron** történő elszámolást biztosít.

A 2008. évi XL. Törvény a közüzemi ellátás helyett az **egyetemes szolgáltatást** vezeti be. Az egyetemes szolgáltatás ugyancsak biztonságos ellátást jelent Ügyfeleink részére. **Az Égáz-Dégáz Zrt. 2009. július 1. napjától egyetemes szolgáltatóként biztosítja a már megszokott szolgáltatásokat: továbbra is földgázszolgáltatóként állunk Ügyfeleink rendelkezésére. Az egyetemes szolgáltatótól történő földgázvásárlás Ügyfeleink részéről semmiféle adminisztrációs többletfeladattal nem jár.**

A piaci változások mellett Ügyfeleink kiszolgálása folyamatos és zavartalan marad.

Továbbra is legfőbb célunk a lehető legmagasabb színvonalú szolgáltatás nyújtása Önök részére.

Az egyetemes szolgáltatás biztosítása mellett társaságunk törekszik arra is, hogy a szabad piaci energiavásárlást választó Ügyfeleink részére is **piacképes ajánlatokat** dolgozzunk ki.

1. Az elmúlt évek legfontosabb szervezeti változásai:

2007.06.01-én megtörtént a **tevékenységek szétválasztása:**

- Égáz-Dégáz Zrt. (anyavállalat), melynek feladata a közüzemi szolgáltatás és a támogató tevékenységek ellátása,
- Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. (leányvállalat), melynek feladata az elosztási tevékenység ellátása.

Anyavállalatunk a **Gaz de France és a Suez 2008. július 22-i** fúziójával a világ egyik vezető energetikai vállalata jött létre. Az új vállalat ezen időponttól kezdve **GDF SUEZ** néven folytatja tevékenységét.

A fuzionált társaság világszerte közel 200 000 alkalmazottal rendelkezik, és a fúziót megelőző 2007-es évben, együttesen 74,3 Md € árbevételt realizáltak.

Az újonnan létrejött társaság az energetikai értéklánc minden szegmensében jelen van. Európában a legnagyobb földgázvásárló és értékesítő vállalat, amely egyben a leghosszabb földgázszállító és elosztó hálózatot üzemelteti. Világelsőnek számít az LNG (cseppfolyósított földgáz) területén. A

villamosenergia-termelést tekintve Európában az ötödik, Franciaországban pedig a második helyet foglalja el.

Az új vállalathoz tartozik Magyarországon az Égáz-Dégáz Zrt. és annak leányvállalata, az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. valamint a Dunamenti Erőmű Zrt.

A GDF SUEZ a következő évekre ambiciózus fejlesztési stratégiát állított fel, és piaci részesedését, versenyképességét jelentősen erősíteni kívánja. A két társaság közötti szinergiák biztosítják e fejlődési stratégia megalapozottságát, megvalósíthatóságát.

A társaság magyar vállalatainak együttműködése lehetővé teszi, hogy Ügyfeink számára a közeljövőben az eddigieknél is versenyképesebb ajánlatokat dolgozzunk ki mind a földgáz, mind a villamos-energia szolgáltatás területén.

Biztosak vagyunk abban, hogy e fúzió Ügyfeinknek és Partnereinknek egyaránt előnyöket fog jelenteni.

2. Ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

2.1. Telefonos ügyfélszolgálat:

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 helyi tarifával hívható **40/ 824- 825** – ös telefonszámon.

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

A Call Center többek között az Ügyfelek által leggyakrabban keresett szolgáltatások ellátására is alkalmas, felkészült:

- ✓ mérőóra állás bejelentés
- ✓ szolgáltatás megrendelése, illetve lemondása
- ✓ adat és címváltozás bejelentése,
- ✓ fogyasztásmérő átírása,
- ✓ fogyasztási hely ki és bekapcsolása,
- ✓ számlázással és egyéb szolgáltatással kapcsolatos információ kérése,
- ✓ közüzemi szerződés adatváltozásainak bejelentése,
- ✓ szabálytalan vételezés bejelentése

A Call Centerben kivétel nélkül, az összes ügyfélszolgálati tevékenység elvégezhető tehát az Ügyfelek minden kérését teljesíteni tudjuk.

A Call Center a telefonhívások mellett az ügyféllevelek megválaszolását is határidőre teljesíti, erre is megoldást ad.

Egyéb elérhetőségek: Óraállás rögzítés: 80/820-055

WAP: 70/70-60-500, majd a menü
E-mail: ugyfel@egaz-degaz.hu
meroallas@egaz-degaz.hu
www.egaz-degaz.hu

2.2. Személyes ügyfélfogadás:

Abban az esetben, ha Ügyfeleink a személyes megkeresést választják, a személyes ügyfélszolgálati tevékenységet Békéscsabán (Kétegyházi u. 4.), vagy Szeghalmon (Bocskai u. 53.) található ügyfélszolgálati irodák biztosítják Dévaványa közigazgatási területén található földgáz felhasználói számára.

Az irodák nyitvatartási ideje: Hétfő, kedd és csütörtök: 8.00-14.00 óra
Szerda: 8.00-18.00 óra
Péntek: 8.00-12.00 óra

Dévaványa gázszolgáltatásba bekapcsolt ügyfeleinek száma 2894 .

3. A számlázással kapcsolatos legfontosabb információk :

A szolgáltatott földgáz számlázását társaságunk a 96/2003 (XII.18.) számú, a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium által kiadott rendeletben foglaltak alapján végzi.

A rendelet az egységárat az elfogyasztott hőmennyiségre (MJ) vonatkozóan határozza meg. Ennek oka az, hogy egységnyi térfogatú gáz átadásával a szolgáltató nem mindig ugyanannyi hőenergiát juttat el a fogyasztóhoz.

Az elszámolás alapját képező hőmennyiség, azaz, hogy pontosan hány MJ -t vételezett a fogyasztó az elszámolási periódusban, számítással állapítható meg.

Ehhez ismerni kell, hogy az adott minőségű földgáz 1 normálköbmétere hány MJ hőenergiát tartalmaz. Ezt az adatot, a fűtőértéket a MOL valamennyi átadási pontra vonatkozóan OMH hiteles mérőműszerrel méri és napi rendszerességgel közli társaságunkkal. Szolgáltatási területünkön ez az érték átlagosan 34 MJ/nm³.

A fűtőérték tehát a gáztechnikai normál állapotú gázra vonatkozik, a fogyasztási helyen felszerelt gázmérő viszont az üzemi állapotnak (mérési nyomásnak és hőmérsékletnek) megfelelő gáz mennyiségét méri, mutatja meg. A gázmérő által jelzett mennyiséget ezért nyomáskorrekciós és hőkorrekciós tényezővel kell megszorozni, hogy a normál állapotú gáz térfogatával megfeleltessük.

A törvényben előírt kötelezettségeink alapján fogyasztóink részére a számlázást tehát az alábbiak szerint végezzük:

Az elfogyasztott földgáz üzemi állapotú köbméterben megadott mennyisége leolvasható a gázmérőről. A számlán ez az adat az utolsó és az előző mérőállás különbségeként jelenik meg. Ezt a mennyiséget a fizikai törvények alapján kialakított szorzókkal megszorozva megkapjuk a korrigált köbmétert. Megjegyezzük, hogy lakossági fogyasztók esetén a hőkorrekciós tényező mindig „1”, vagyis a hőmérséklet eltérései miatt a gázmennyiséget nem korrigáljuk.

Az így kiszámolt normál állapotra korrigált mennyiséget (nm³) meg kell szorozni az adott fogyasztási helyre, és adott időszakra vonatkozó fűtőértékkel, melynek eredményeként megkapjuk az elfogyasztott hőmennyiséget.

4. Ár – tarifa, gázár-támogatás, energiaadó változás

A 2008. október 1-től érvényes gázdíjak a 24/2008. (VIII.31.) KHEM rendelet alapján: (ÁFA és energiaadó nélkül)

Sor-szám	Árszabás	Érintett vásárlói kör	Közüzemi teljesítménydíjak (éves)	Közüzemi (szolgáltatói) alapidíjak (éves)		Közüzemi gázdíjak Ft/MJ
			Ft/MJ/h	Ft	Ft/m ³ /h	
II.	Szolgáltatói árszabások					
II.1	Háztartási	háztartási fogyasztók				
	A)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkezők		5940		3,113
	B)	>20 m ³ /h gázmérővel rendelkezők			16596	2,847
	C)	Gázmérővel nem rendelkezők				3,231
II.2	Nem háztartási	nem háztartási fogyasztók				
	A)	<20 m ³ /h gázmérővel rendelkezők		5940		3,113
	B)	20-100 m ³ /h gázmérővel rendelkezők			16596	2,847
	C)	101-500 m ³ /h teljesítmény- lekötés	1000			2,629
	D)	>500 m ³ /h teljesítmény- lekötés	1000			2,603

A gázár kompenzáció változásokról a 286/2008. (XI.28) Korm. rendelet rendelkezik, amely szerint a 20 m³/h alatti lakossági gázdíj Ft/m³-ben 34 MJ/m³ átlagos fűtőértékkel számolva az ÁFA-val növelt gázdíj:

A jövedelem kevesebb a nyugdíj minimum*:	Bruttó fajlagos támogatások (Ft/MJ)	Bruttó fajlagos támogatások* (Ft / m ³)	Fizetendő** Ft/m ³
2-szeresénél, (57 000 Ft/hó)	1,180	40	87

2,5-szeresénél (71 250 Ft/hó)	0,965	33	94
3-szorosánál (85 500Ft/hó)	0,648	22	105
3,5-szeresénél (99 750 Ft/hó)	0,426	14	113

* 2008. évi nyugdíjminimummal számolva: 28 500 Ft, (2008-ban történő igénybeadás esetén az aktuális nyugdíjminimum alapján kell számolni, amennyiben változik)

** 34 MJ/m³ átlagos fűtőértékkel, így 2008. évi gázdíj **bruttó 127 Ft/m³**

Legfontosabb elemek a kormányrendeletben:

- igényelni kell a támogatást,
- a jogosultság feltételrendszere,
- a fogyasztási egység meghatározása,
- a 4-féle, jövedelem alapján megállapított támogatási kategória,
- az 1 éves jogosultsági időszak,
- a jogosultsági időszakon belül a támogatás nem módosítható,
- csak háztartási szerződéssel rendelkező természetes személyre vonatkozik.
- a jövedelem meghatározása,
- a támogatott éves gázfogyasztás mértéke,
- az igénylőlapon minden családtag adóazonosítóját meg kell adni,
- társasházak esetében a közös képviselő kötelezettségei,
- lemondó nyilatkozat.

Fontos tudnivaló:

Az igénylés benyújtásához NEM szükséges a szolgáltató felkeresése!

A gázszolgáltatók csak abban az esetben tudják érvényesíteni, módosítani a támogatást a gázzámlákban, ha erről elektronikus adatot kapnak a Magyar Államkincstártól!

Munkavégzésünk során arra törekszünk, hogy az elvárásoknak megfelelően magas színvonalon kiszolgáljuk Ügyfeleinket. A jó partner kapcsolatokat a továbbiakban is szeretnénk fenntartani és Ügyfeleink elégedettségét növelni. Bízunk benne, hogy a következő időszakban is tovább bővül a város lakói és vállalkozói körében a földgázfelhasználók aránya, szolgálva ezzel a település folyamatos fejlődését és lakóinak kényelmét.

Végezetül megköszönve a meghívást és a lehetőséget társaságunk tevékenységének bemutatására, a település vezetésének további eredményes munkát és jó egészséget kívánunk.

Kérjük tájékoztatásunk szíves elfogadását.

2009. február. 12.

Iváncsics Sándor
ügyfélszolgálati igazgató