

GDF SUEZ

Polgármesteri Hivatal	
KISZOMBOR	
2011 OKT. 10	
22-199/2011	szám Mell.:
Ügyintéző: Kovács Edit	Előadó:

**Kiszombor Nagyközség Polgármestere**

Szégvári Ernőné polgármester asszony részére 208.

**6775 Kiszombor  
Nagyszentmiklósi u. 8.**

ÖNÖK IKTATÓSZÁMA 22/2011  
IKTATÓSZÁM 800-541-2/2011  
ÜGYINTÉZŐ Gyapjas-Sári Edit  
TÁRGY Tájékoztatás a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységéről

Szeged, 2011. október 6.

**Tisztelt Polgármester Asszony!**

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. nevében köszönöm megkeresésüket és a lehetőséget, hogy röviden bemutatjuk társaságunk ügyfeleit, partnereit érintő célkitűzéseit, ezzel kapcsolatos tevékenységét, melyről készült összefoglalót jelen levelemhez mellékelten megküldök.

Továbbá tájékoztatom, hogy Kiszombor Község Képviselő-testülete által tervezett ülésen a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. személyesen részt venni nem tud, melyhez ezúton kérem szíves megértését. Bízom benne, hogy a mellékelten megküldött összefoglaló kellő betekintést nyújt társaságunk elsősorban ügyfélszolgálati tevékenységét érintő kérdéseibe, megtett intézkedéseinkbe és ezúton is szeretném megerősíteni, hogy társaságunk munkatársai bármilyen témát illetően a jövőben is állnak az Önök rendelkezésére.

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. nevében szeretném megköszönni tevékenységünk során nyújtott eddigi szíves együttműködésüket.

Tisztelettel,

GDF SUEZ Energia Magyarország  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
73.



**Iváncsics Sándor**  
Ügyfélszolgálati Igazgató

**GDF SUEZ Energia Magyarország**  
**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

TŐMEGPIACI KERESKEDELMI IGAZGATÓSÁG

6724 Szeged, Pulcz u. 44.  
Telefon: 06 62 569 600 Fax: 06 62 491 652

www.gdfsuez-energia.hu



2011 OKT. 10

## Tájékoztató a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt., mint egyetemes szolgáltatói és kereskedelmi engedélyes tevékenységéről, azok változásairól

### 1. Szabadpiacról visszatérő közel 95.000 fogyasztó

A Magyar Energia Hivatal (MEH) 2011. január 05-én keltezett határozatával az EMFESZ Kft. földgáz kereskedelmi működési engedélyét 2011. január 13-án reggel 06:00 órától kezdődő gáznaptól kezdve 90 napra felfüggesztette.

A szolgáltató nélkül maradt fogyasztók biztonságos gázellátása érdekében a Magyar Energia Hivatal 2011. január 13-i hatállyal a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt-t jelölte ki a végső menedékes feladatok ellátására, a Társaság szolgáltatási területén vételező, egyetemes szolgáltatásra jogosult Fogyasztók részére történő földgáz biztosítására. A Hivatal határozata alapján a szolgáltatást, az egyetemes szolgáltatás keretében, a területileg érvényes egyetemes szolgáltatói hatósági áron végzi társaságunk, megteremtve ezzel a diszkrimináció mentességet ügyfelei között. A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. részére ez közel **95.000 visszatérő Felhasználót** jelent.

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. a magyar gázpiacon működő valamennyi rendszerüzemeltetői és rendszerhasználói engedéllyel együtt arra törekszik, hogy a felfüggesztett földgáz kereskedelmi engedélyes ügyfeleinek folyamatos földgáz ellátását fenntartsa, és az ellátó személyében bekövetkező változás zavartalanul megtörténhessen.

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. **rendelkezik azon hosszú távú földgáz vásárlási szerződésekkel és pénzügyi biztosítékokkal**, amelyek garantálják a szünetmentes, folyamatos, hosszú távú és biztonságos ellátást minden fogyasztó részére. Társaságunk **stabil és megbízható partnere** Ügyfeleinek, így felkészült arra, hogy a visszatérő és újonnan szerződő fogyasztóink gázigényét bármikor kielégítse.

Ügyfélszolgálataink számára nagy kihívást jelentő feladat volt annak a fent említett 95.000 ügyfélnek a fogadása illetve megkereséseinek lekezelése, akiket végső menedékes fogyasztóként vettünk át 2011. január 13-tól.

Társaságunk az érintett ügyfélkört a jogszabályokban leírt módon, ütemezéssel vette át és a lehetőségekhez képest felkészült az ügyfélkör fogadására: hosszított nyitva tartás az ügyfélszolgálatokon (mind az irodákban, mind a Call Centerben). Ennek ellenére az ügyfélszolgálatokon átmeneti zavar alakult ki, melyek okai alapvetően az adategyeztetésre, számlaértelmezésre és a szerződéskötéssel kapcsolatos kérdésekre vezethetők vissza. A rendkívüli helyzet április hónap közepére rendeződött, a stabilitás helyreállt: az ügyfélszolgálati tevékenységet, szolgáltatást azóta a normál ügymenet szerint biztosítjuk ügyfeleink részére.

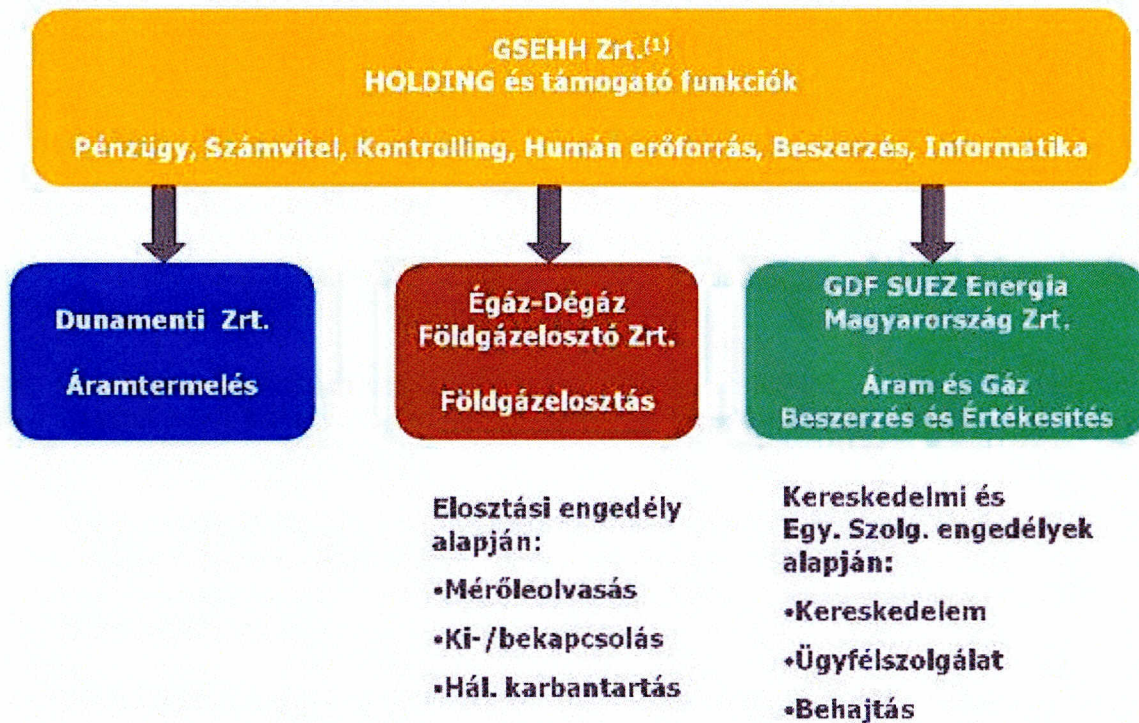
**Az EMFESZ Kft-től visszatérő ügyfelek végső menedékes időszaka 2011. április 13-án lejárt. Az EMFESZ Kft. a kitűzött határidőn belül nem kérte működési engedélyének visszaadását, így a Magyar Energia Hivatal a 200/2011. határozatában az EMFESZ Kft. földgáz kereskedelmi engedélyét 2011. április 13-i hatállyal visszavonta. Ez a határozat a gyakorlatban az EMFESZ Kft. földgáz kereskedelmi tevékenységének megszűnését jelenti.**

## 2. Az elmúlt évek legfontosabb szervezeti változásairól

**2010. január 05-én** anyavállalatunkhoz való tartozás és a Csoport iránti elkötelezettségünk kifejezéséeként társaságunk új cégneve **GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt.** névre változott.

**2010. július 01-től** a **GDF SUEZ magyarországi csoport** holding formában dolgozik, melyhez az alábbi társaságok tartoznak:

- GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. → Áram- és Gázbeszerzés és Értékesítés
- Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. → Földgázelosztás
- Dunamenti Erőmű Zrt. → Áramtermelés
- GDF SUEZ Energia Holding Hungary Zrt. → Holding és támogató funkciók



**A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt.** szervezetén belül - a Kereskedelmi és marketing általános igazgató irányításával - a Kereskedelmi Igazgatóság és az Ügyfélszolgálati igazgatóság a nevükben szereplő tevékenység felosztásnak megfelelően kezelik a társaság ügyfeleit.

Szeretnénk kiemelni, ahogy az előző ábrában is feltüntetésre került, hogy a tevékenység szétválasztásából adódóan a mérőleolvasást, ki/bekapcsolást, valamint a hálózat karbantartási munkákat az **Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.** alkalmazottai végzik, így az Ügyfelek ezen munkavégzések során, kizárólag az elosztó társaság munkatársaival találkoznak.

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. egyetemes szolgáltatási területe megegyezik a társaság hagyományos szolgáltatási területével:

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

### 3. A földgázszolgáltatásban bekövetkező legfontosabb változásokról

A jelenleg érvényben levő földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (GET), valamint rendelkezéseinek végrehajtását szabályozó 19/2009.(I.30.) Kormányrendelet a földgázipar minden egyes szegmensét érintően 2009. július 1-vel lépett hatályba.

Ezen törvény megszüntette a közüzemi szolgáltatást, helyette az egyetemes szolgáltatás fogalmát vezette be. A fogyasztó, amennyiben jogosult az egyetemes szolgáltatásra eldöntheti, hogy marad az egyetemes szolgáltatásban vagy kilép a szabadpiacra. Az Önök előtt már jól ismert egyetemes szolgáltatás és szabadpiac legfontosabb ismérveit az alábbiakban foglaljuk össze.

Szeretnénk kiemelni, hogy jelenleg folyik a GET és végrehajtási rendeletének módosítása, amely 2011. évben lép életbe. A változtatásra alapvetően az EU energiapolitikájának megújítását szolgáló 3. energetikai csomag előírásaihoz való jogszabályi alkalmazkodás miatt is szükség volt. Az új jogszabály több pontban - a Kereskedőket, Felhasználókat is egyaránt érintő - változásokat eredményez.

### 4. Egyetemes szolgáltatás

Az egyetemes szolgáltatás - a közüzemi szolgáltatáshoz hasonlóan - **jogszabályban meghatározott ellátás-biztonsági szintet nyújtó szolgáltatás** (meghatározott minőség, méltányos, összehasonlítható és könnyen átlátható árak, ügyfelek érdekeinek védelme), elsősorban a lakossági és a kis alkuerejű fogyasztók számára.

A közüzem megszűnését követően Ügyfeleink automatikusan átkerültek az egyetemes szolgáltatásba, a jogszabályi változás **nem kötelezte** semmilyen formában **Ügyfeleinket, hogy kilépjenek** az egyetemes szolgáltatás biztonságából.

Egyetemes szolgáltatásra 2010. július 01. napjától kizárólag az alábbi fogyasztók jogosultak:

- lakossági fogyasztók (gázmérővel rendelkező és nem rendelkező egyaránt)
- 20 m<sup>3</sup>/óra vagy az alatti mérőkapacitással rendelkező nem lakossági felhasználók
- távhőszolgáltatók

A fentiekben hivatkozott Gáztörvény kötelező jelleggel előírta társaságunk részére az ügyfelekkel történő egyetemes szolgáltatói szerződések megkötését, megújítását. Erre vonatkozóan 2010. április-májusában tájékoztató levelet postáztunk ügyfeleink részére. Az egyetemes szolgáltatói szerződés megkötésére, megújítására többféle lehetőséget biztosítottunk Ügyfeleink részére.

Amennyiben Ügyfelünk ennek ellenére sem újította meg szerződését (azaz megkeresésünkre nem válaszolt), abban az esetben sem maradt földgázellátás nélkül! A 2008. évi XL. tv. értelmében, amennyiben egyetemes szerződése nem került megújításra 2010. június 30-ig, úgy 2010. július 01-től a meglévő közüzemi szerződése továbbra is hatályban maradt a jogszabályi változásoknak és földgáz-ellátási szabályzatoknak megfelelő és Társaságunk üzletszabályzatában foglalt tartalommal.

Az EMFESZ Kft-től 2011. január 13-án visszatért ügyfeleink részére február hónapban postai úton küldtük meg egyetemes szolgáltatói szerződés ajánlatunkat. A szerződések megkötésére 15 nap állt felhasználóink rendelkezésére.

**Egyetemes szolgáltatói szerződést kizárólag azon Ügyfeleink részére küldtünk és a jövőben is azoknak küldünk, akik ezen igényüket kifejezetten jelzik társaságunk számára.**

**Az egyetemes szolgáltatói szerződés megújítására személyes ügyfélszolgálatainkon továbbra is folyamatos lehetőséget biztosítunk.**

## 5. Védendő fogyasztók

Az ide vonatkozó jogszabályok az **egyetemes szolgáltatás keretében** speciális rendelkezéseket tartalmaznak a szociálisan rászoruló, vagy fogyatékkal élő fogyasztókat érintően. Ezen csoportokra definiálja a **védendő fogyasztók** fogalmát.

A szociálisan rászoruló, valamint fogyatékkal élő ügyfeleink 2009. április 01-től kérhetik a védendő fogyasztói nyilvántartásba való felvételüket. **A nyilvántartásba vételt minden esetben ügyfelünknek kell kérelmeznie társaságunknál és az ehhez szükséges igazolásokat is a fogyasztóknak kell beszereznie.**

A nyilvántartásba vétel folyamata:

1. A szükséges hatósági igazolások beszerzése
2. A kitöltött és aláírt kérelem eljuttatása társaságunkhoz (ügyfélszolgálati irodáinkba vagy postai úton a 6701 Szeged Pf. 2320 címre)
3. A nyilvántartásba vétel visszaigazolása, kedvezmények biztosítása

A védendő fogyasztói körbe tartozás részletes feltételeit ügyfeleink megtekinthetik a [www.gdfsuez-energia.hu](http://www.gdfsuez-energia.hu) honlapon a letölthető dokumentumok között.

A 19/2009. (I.30.) Kormányrendelet értelmében minden olyan fogyasztónk részére, aki a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként még nem szerepel, évente egy alkalommal a fizetési felszólítóval írásban tájékoztatót küldünk a védendő fogyasztót megillető kedvezményről, a nyilvántartásba történő felvétel kérelmezésének módjáról. Továbbá megküldjük részére a kérelemként használható adatlapot is.

## 6. Szabadpiac

2009. július 01-től az egyetemes szolgáltatás mellett a fogyasztók a szabadpiacról is vásárolhatják a földgázt. Társaságunk ügyfeleinek többsége az egyetemes szolgáltatás keretein belül vételez földgázt, ugyanakkor egyre nagyobb a kínálat a szabadpiacon is. A szabadpiacon a gázkereskedők saját maguk határozzák meg a szerződéses feltételeket: az árat, árkonstrukciót és egyéb feltételeket.

A szabadpiac kisebb mértékű szabályozást, az árak szabadabb mozgását, nagyobb árkockázatot jelent.

Mielőtt szabadpiaci szerződést kötnek - az év elején történt szabadpiaci események alapján is - javasoljuk ügyfeleinknek, hogy tájékozódjanak körültekintően a különböző ajánlatokról!

Javasoljuk, hogy döntésük meghozatala előtt - az ajánlaton kívül - vegyék figyelembe a megbízható gázellátási forrás meglétét. Érdeklődjenek a kapcsolódó kényelmi szolgáltatásokról, a személyes-, online ügyfélszolgálat és a Call Center meglétéről. **Szerződés aláírása előtt kérdezzenek rá az ajánlat feltételeire, az ügyfél és a kereskedő jogaira, kötelezettségeire. Igényeiket mérlegeljék a fizetési, számlázási lehetőségek szempontjából is!**

A szabadpiaci szolgáltatás és ezzel kapcsolatos kérdések esetén ügyfélszolgálatunk áll ügyfeleink rendelkezésére.

## 7. Az ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

### 7.1 Internetes ügyfélszolgálat

Az Égáz-Dégáz 2009. február 02-én elindította az ügyfeleink, partnereink körében azóta egyre nagyobb népszerűségnek örvendő gyors és korszerű internetes ügyfélszolgálatát, amely a társaság honlapjáról [www.gdfsuez-energia.hu](http://www.gdfsuez-energia.hu), illetve közvetlenül az [ugyfelszolgalat.gdfsuez-energia.hu](http://ugyfelszolgalat.gdfsuez-energia.hu) internetes oldalról is elérhető. Az internetes ügyfélszolgálat, legfőbb célja, hogy társaságunk minél magasabb szinten szolgálja ki ügyfeleit, megfelelve a kor elvárásainak. A hagyományos ügyfélszolgálati funkciókon túl (szerződéses 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.

Ennek megfelelően lehetőséget biztosítunk online időpontfoglalásra, e-számlára és e-fizetésre történő regisztrációra is!

**Az internetes ügyfélszolgálatunk a nap 24 órájában ingyenesen használható.**

### 7.2 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 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 tehát az ügyfelek minden kérését teljesíteni tudjuk.**

**Egyéb ügyfélszolgálati elérhetőségek:**  
**Óraállás rögzítés: 06 80 820 055**  
**meroallas@gdfsuez-energia.hu**  
**WAP: 70/70-60-500, majd a menü**  
**E-mail: ugyfel@gdfsuez-energia.hu**

### 7.3 Személyes ügyfélfogadás

Kiemelt figyelmet fordítunk a személyes ügyintézésre, így amennyiben Ügyfeleink személyesen szeretnék intézni ügyeiket, erre lehetőséget biztosítunk szolgáltatási területünkön, 28 ügyfélszolgálati irodánk bármelyikében.

Az Önökhöz földrajzilag legközelebb eső

- állandó nyitva tartású irodánk Hódmezővásárhelyi Ügyfélszolgálati Iroda  
6800 Hódmezővásárhely, Kutasi út 24.  
Nyitva tartási idő:

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

- Időszakos nyitva tartású Makói Ügyfélszolgálati Iroda  
6900 Makó, Széchenyi tér 6.  
Ügyfélfogadási idő:

Szerda:	16:00 – 20:00 óra
Csütörtök:	8:00 – 12:00 óra

## 8. Az egyetemes szolgáltatás árszabályozása, az egyetemes szolgáltató által érvényesített gázár

### 8.1 Az egyetemes szolgáltatás árszabályozása

Ezúton is szeretnénk tájékoztatni Tisztelt Ügyfeleinket a **39/2010. (XII.31.) NFM rendeletben** megjelent egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabás feltételeiről, a kialakult változásokról, melyek 2011. január 01-től léptek hatályba.

Fontos kiemelni, hogy a következőkben ismertetett változások alkalmazásainak feltételei, tekintettel a rendelet 2010. december 31-i megjelenésére, iparági szinten csak 2011. február 01-től állnak fenn a szolgáltatóknál és alkalmazza teljes körűen társaságunk. Ebből adódóan Ügyfeleinket semmilyen hátrány nem éri, a kedvezményeket visszamenőlegesen biztosítjuk.

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. azon lakossági és nem lakossági ügyfeleinek, akiknek éves szinten vételezett földgáz mennyisége nem haladja meg az 41.040 MJ-t (kb. 1.200 m<sup>3</sup>/év) egyáltalán nem emelkedett a földgáz ára 2011. július 01-ig; míg azon fogyasztók számára, akik ezt a mennyiséget meghaladják, csak a sáv feletti fogyasztásra vonatkozóan volt érvényes az áremelkedés. A rendelet külön rendelkezik a fogyasztói közösségek\* és a mérő nélküli fogyasztók gázáráról.

*\* Fogyasztói közösség: a közös gázmérővel rendelkező, olyan lakóépületben vételezők összessége, ahol a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem-lakás céljára szolgáló helyiségek számát.*

**A rendeletben megjelentek alapján két fontos változás került bele Felhasználóink gázszámlájába:**

- a.) Éves fogyasztástól függő gázdíj
- b.) Nagycsaládos kedvezmény

**a.) A 32/2011. (VI. 30.) NFM rendelet alapján a 2011. július 01-től érvényes, egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árszabások a következőképpen alakultak.**

Érintett vásárlói kör	Alapdíj (Ft/év)	Gázdíj (Ft/MJ) I. árkatégória 41 040 MJ alatt	Gázdíj (Ft/MJ) II. árkatégória 41 040 MJ felett
20 m <sup>3</sup> /h teljesítménynél kisebb mérővel rendelkezők	12.000	2,933	
A 20 m <sup>3</sup> /h teljesítménynél kisebb mérővel rendelkezők, kivéve fogyasztói közösségek	12.000		3,290
A 20 m <sup>3</sup> /h teljesítménynél kisebb mérővel rendelkező fogyasztói közösségek	12.000		3,088
Gázmérővel nem rendelkezők			3,212

Az alapdíj mértéke és az egyéb díjak, mint a biztonsági készletezési díj értéke és az ÁFA mértéke változatlan marad (lentiekben részletezzük)!

## b.) Nagycsaládos kedvezmény 2011. január 01-i hatállyal

A Magyar Államkincstár határozatban állapítja meg a kedvezményi jogosultságot. A **nagycsaládosok** – akik három vagy több gyermek után, illetve figyelembe vételével részesülnek családi pótlékban – **kedvezményes áron vehetik igénybe a földgázt 2012. évre**, amennyiben erre irányuló kérelmüket **2011. szeptember 30-ig** eljuttatták a bejelentett lakóhely, illetve tartózkodási hely szerint illetékes Magyar Államkincstár Megyei Igazgatóságához.

A **nagycsaládos kedvezmény** három vagy több gyerek után jár és minden esetben, egy időben csak egy fogyasztási helyen vehető igénybe az alábbi feltétel rendszer szerint:

Érintett vásárlói kör	Három vagy több gyermeket nevelő családok 1-3. gyermekekre tekintettel járó kedvezmény	Háromnál több gyermeket nevelő családok 4. és további gyermekekre tekintettel járó kedvezmény
<20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók	20 520 MJ a 3 gyermekre, azaz kb. 200 m <sup>3</sup> /év/gyermek	10 250 MJ/gyermek, azaz kb. 300 m <sup>3</sup> /év/gyermek
<20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek (20A)	1 058 Ft/év/gyermek	1 587 Ft/év/gyermek
>20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek (20F)	886 Ft/év/gyermek	1 329 Ft/év/gyermek

## c.) 2011. január 01-től érvényes szociális gázár támogatás

**A Kormány 85/2011. (V. 26.) Korm. rendelete a lakossági vezetékes gázfogyasztás és távhő felhasználás szociális támogatásáról szóló 289/2007. (X. 31.) Korm. rendelet módosítása** alapján a 2011. évre szóló szociális gázár támogatás az alábbi módon változik:

**A támogatás jogosultsági időszaka a 2009. január 1-e és 2011. augusztus 31-e közötti időszak.**

A rendelet értelmében a támogatás a jogosultsági időszak 2011. január 1-től 2011. augusztus 31-ig terjedő részidőszakában legfeljebb 47.600 MJ, nagycsaládos háztartás esetében legfeljebb 95.200 MJ hőmennyiségre jár.

A támogatás érvényesítéséhez szükséges adatokat Társaságunk a Magyar Államkincstártól elektronikus formában kapja meg.

Kategóriák	Gázár támogatás 2011.01.01-08.31-ig (bruttó, Ft/MJ)	Gázár támogatás 2011.01.01-08.31-ig (bruttó, Ft/m <sup>3</sup> )
A	0,771	26,124
B	0,278	9,452

\* a szolgáltatási területünkre jellemző átlagos 34 MJ/m<sup>3</sup> fűtőértékű földgázminőséggel számolva



A szociális gázár támogatást 2011. szeptember 01-től felváltja a lakásfenntartási támogatás rendszere. Az erre vonatkozó felső szintű rendelet megjelent, ugyanakkor a folyamat, a működés részletes szabályának kidolgozása most kezdődött el az Államigazgatás részéről. A NEFMI és a gázipar egyeztetése megtörtént, ahol a gázszolgáltatók képviselői előterjesztették álláspontjukat, hogy lehetőség szerint egy olyan rendszer kerüljön bevezetésre, amely rövid határidőn belül, minimális beruházási költséggel és mindkét fél számára könnyen megvalósítható. Ez a mi értelmezésünk szerint csak abban az esetben lehetséges, ha az önkormányzatok a MÁK-nak továbbítják a határozatokat, és a gázszolgáltatók egy központi helyről, a MÁK-tól kapják meg a rájuk vonatkozó elektronikus adatokat.

Jelenleg várjuk a minisztérium válaszát javaslatunkra, az állásfoglalás megérkezéséig érdemi előrelépés ebben a témában nem várható, melyért szíves megértésüket kérjük.

## 8.2 Importkorrekciós tényező

A 27/2009.(VI.25.) KHEM rendelet értelmében 2009. július 01-től hatályba lépett a GET 138/A. §-a alapján megállapított nagykereskedelmi engedélyesnél felmerült bevétel hiány (a továbbiakban „IK”) megfizetésére vonatkozó kötelezettség:

A korábbi közüzemi nagykereskedői engedéllyel rendelkező engedélyesnek engedélyköteles tevékenysége végzése során 2009. június 30-ig a földgáz árszabályozásban elismert és a tényleges import költségeinek a negatív különbözetéből adódó bevételi hiányát a felhasználó felé tovább kell hárítani.

Az IK a gázszámlán új tételsorként jelent meg, amely a számlák végösszegében is szerepel, a fizetendő összeg ezzel emelkedett. Ez a tétel a nagykereskedőt és **NEM** a gázszolgáltatót illeti meg. A gázszolgáltató, az ezen a jogcímen az ügyfelektől beszedett összeget továbbadja a nagykereskedőnek. Az IK tényezőt ÁFA fizetési kötelezettség nem terheli. A hivatkozott rendelet alapján az IK tényező elszámolását 2011. június 30-ig végeztük, a továbbiakban a számlán sem fog szerepelni.

## 8.3 Biztonsági készletezési díj

### **2010. január 01-től önállóan jelenik meg az MSZKSZ (Magyar Szénhidrogén Készletező Szövetség) földgáz biztonsági készletezési tagi hozzájárulás a felhasználók gázszámláján.**

A földgáz biztonsági készletezéséről rendelkező törvény előírása alapján a földgáz kereskedőknek és az egyetemes szolgáltatói engedélyeseknek, továbbá a törvényben meghatározott egyéb földgázipari szereplőknek a biztonsági földgáztárolók létesítése, a tárolók bővítése, azaz a földgáz biztonsági készletezése érdekében hozzájárulást kell fizetniük. Ez a hozzájárulás 2009. december 31-ig - a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó árak meghatározásáról szóló miniszteri rendelet alapján - az egyetemes szolgáltatói ár részét képezte, azaz a számlán a felhasználók által fizetett, de általuk nem ismert tételként szerepelt.

A közlekedési, hírközlési és energiaügyi miniszter 2010. január 01-től érvényes rendeletével bevezetett módosítás értelmében az egyetemes szolgáltatói árelemekből kiemelték a biztonsági készletezésre fordítandó, a felhasználók által fizetendő hozzájárulást. Ennek eredményeként a felhasználók részére egyértelmű és látható, hogy a gázszolgáltatásért az általuk fizetendő összegből a földgáz biztonsági készletezésére mekkora összeg jut. Ez az összeg tehát nem új eleme az árképzésnek és nincs közvetlen összefüggésben a földgázárak növekedésével.

A gázfogyasztáshoz kapcsolódó egyéb díjak	Időszak	Ft/MJ	Ft/m <sup>3</sup>
Import korrekciós tényező	2009.10.01 - 2011.06.30-ig	0,092 (ÁFA hatályán kívül)	3,128 (ÁFA hatályán kívül)
Biztonsági készletezési díj	2010.07.01-től	0,0605	2,057

## 9. Fűtőérték

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/nm<sup>3</sup>.

A fűtőérték tehát a gáztechnikai normálállapotú 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 (nm<sup>3</sup>) meg kell szorozni az adott fogyasztási helyre, és adott időszakra vonatkozó fűtőértékkel, melynek eredményeként megkapjuk az elfogyasztott hőmennyiséget.

## 10. Számlakép változása

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. - a villamos energia és a földgáz egyetemes szolgáltató által alkalmazható számlaképről szóló 31/2010. (IV.15) KHEM rendelet előírásainak értelmében - ügyfélszolgálati és számlázási rendszerében kialakította az egyetemes szolgáltatást igénybevevő Felhasználók részére alkalmazható számlaképeket és **2010. október 01-től** ennek megfelelően bocsátja ki számláit. A módosítás egyik legfontosabb célja, a törvényi előírásoknak való megfelelésen túl, hogy Ügyfeink könnyebben átláthassák számláikat.

A társaság Ügyfeleit az október hónapban megküldött számlákhoz csatolt Hírlevélben, társasági honlapon, illetve elektronikus ügyfélszolgálatán keresztül tájékoztatta a számlák módosulásáról. Az elektronikus úton történő tájékoztatás jelenleg is folyamatos, továbbá az ügyfélszolgálati irodákban elhelyezett brosúrák (elszámolószámra és részszámra) minden Felhasználó számára elérhetőek.

Legfontosabb változások:

- ✓ Számla első oldalán összesítés, további oldalakon a részletezés.
- ✓ A részletezésben összesítő sorok kiemelve, így az ügyfél könnyen megtalálja az első oldal összesítő sorait a részletezésben is.
- ✓ Fizetési határidő és fizetendő összeg vastagon szedve.

## 10.1 Elszámolószámla

Az elszámolószámla tájékoztató adatai között szerepel:

- ✓ A legközelebbi leolvasás várható ideje
- ✓ Havi diktálás ügyfél esetében a legközelebbi diktálás várható ideje
- ✓ Amennyiben a felhasználó részére szociális támogatást állapítottak meg, az igénybevett támogatás mennyisége
- ✓ Az elfogyasztott hőmennyiség meghatározásának módja
- ✓ Évente egyszeri leolvasás alapján készült számla esetén:
  - ✓ Az előző leolvasási időszakban mért fogyasztás
  - ✓ A gáz átlagos ára (az adott elszámolási időszakban)
  - ✓ A kategória átlagfogyasztása (pl. 20 m<sup>3</sup>/h alatti lakossági)
  - ✓ Az energiaauditot végző szervezetek elérhetősége
  - ✓ A következő évben milyen várható éves fogyasztás alapján készülnek a részszámlák
  - ✓ Elszámoló számlában visszavont részszámlák számlaszámai

## 10.2 Részszámla

A részszámla sorszáma felkerült a számlára

- ✓ Az utolsó elszámoló számlától számítva

Mérő adatai is szerepelnek a számlán

- ✓ Mérő gyári száma, az utolsó elszámolt mérőállás, ill. ennek dátuma

Tájékoztató adatokban szerepel

- ✓ A számlában elszámolt mennyiség m<sup>3</sup>-ben
- ✓ A legközelebbi leolvasás várható ideje
- ✓ Amennyiben a felhasználó részére szociális támogatást állapítottak meg, az igénybevett támogatás mennyisége

Munkavégzésünk során arra törekszünk, hogy az elvárásoknak megfelelően magas színvonalon szolgáljuk ki Ügyfeleinket. A jó partneri kapcsolatokat a továbbiakban is szeretnénk fenntartani és Ügyfeleink elégedettségét növelni. Társaságunk nagy hangsúlyt fektet Ügyfelei, Partnerei tájékoztatására, ezért is nagyon fontos számunkra az Önök által felkínált lehetőség, amelyet ezúton is szeretnénk megköszönni, illetve Kiszombor Nagyközség Vezetésének kívánunk további eredményes munkát és jó egészséget!

Kérem tájékoztatásunk szíves elfogadását.

Tisztelettel,

Szeged, 2011. október 6.

GDF SUEZ Energia Magyarország  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
73.



**Iváncsics Sándor**  
Ügyfélszolgálati igazgató