



**ENKSZ**  
Észak-Dél Regionális  
Földgázszolgáltató

**Csongrád Város Önkormányzata**

Bedő Tamás  
polgármester úr  
részére

**Csongrád**  
**Kossuth Lajos tér 7.**  
**6640**

ÖNÖK IKTATÓSZÁMA 10-4714-1/2016.  
IKTATÓSZÁM 800-250122-2/2016  
ÜGYINTÉZŐ Gyapjas-Sári Edit  
TÁRGY Tájékoztatás az ENKSZ Észak - Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. tevékenységéről

Szeged, 2016. december 6.

**Tisztelt Polgármester Úr!**

Az ENKSZ Észak - Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. nevében köszönjük megkeresésüket és a lehetőséget, hogy röviden bemutathatjuk társaságunk ügyfeleit, partnereit érintő célkitűzéseit, ezzel kapcsolatos tevékenységét, melyről készült összefoglalót jelen levelünkhöz mellékelten megküldünk.

Bízunk benne, hogy a mellékelt összefoglaló kellő betekintést nyújt társaságunk elsősorban ügyfélszolgálati tevékenységét érintő kérdéseibe, megtett intézkedéseinkbe.

Amennyiben konkrét kérdések merülnek fel működésünkkel, szolgáltatásainkkal, az általunk alkalmazott gyakorlattal kapcsolatban, állunk szíves rendelkezésre a válasz írásban történő megadásában.

Társaságunk nevében köszönjük tevékenységünk során nyújtott eddigi szíves együttműködésüket!

Tisztelettel,

  
ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt.  
40.  
**Iváncsics Sándor**  
Ügyfélszolgálati Igazgató

  
**Magyarné Dankó Mária**  
Ügyfélkapcsolati Osztályvezető

## **Tájékoztató 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.

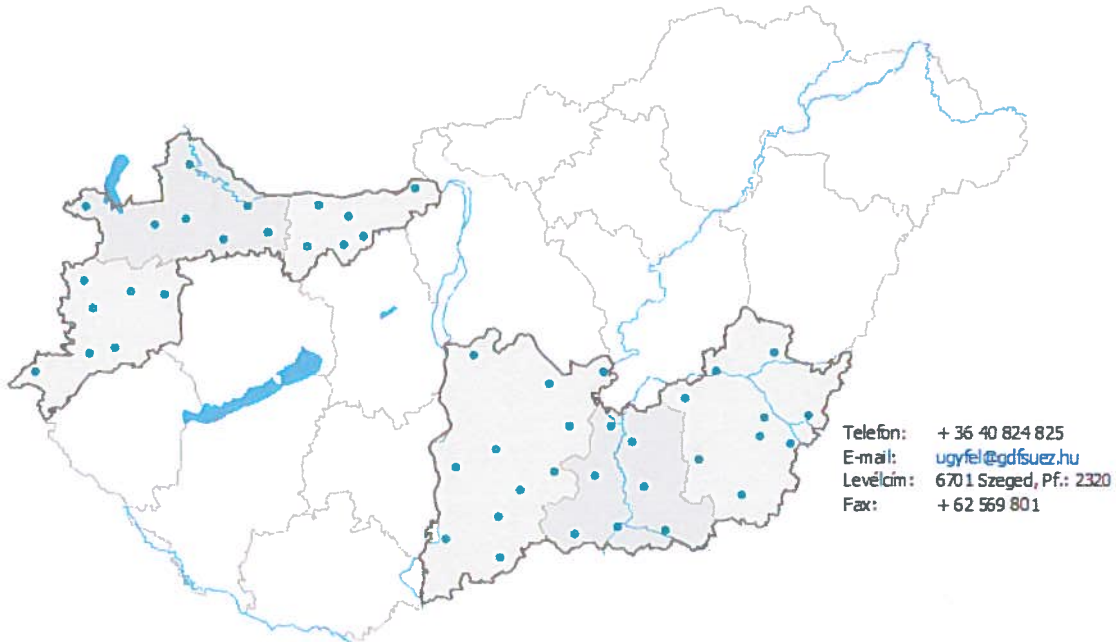
A nemzeti közműszolgáltatás részeként, 2016. januártól az **ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt.** néven folytatjuk tevékenységünket.

A fentebb részletezett tulajdonos-, és névváltozás társaságunk napi üzletmenetét nem befolyásolta, az átadás-átvételi folyamat zökkenőmentesen zajlott, így a fogyasztók a szolgáltatás minőségében semmiféle változást nem érzékeltek. Fontos hangsúlyozni, hogy az ügyfeleknek semmilyen teendőjük nem volt az átvételi folyamat kapcsán, hiszen cégvásárlás útján kerültek a nemzeti közműszolgáltatás rendszerébe.

A ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. egyetemes szolgáltatási területe megegyezik a korábbi szolgáltatási területtel, azaz:

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

Szolgáltatási területünkön összesen **74 ügyfélkapcsolati ponton** várjuk ügyfeleinket (8 állandó, 39 fiókiroda és 27 ügyfélkapcsolati postapont), ezáltal biztosítva a magas szakmai színvonalú, ügyfélkiszolgálást azok számára is, akik a telefonos és online lehetőségek mellett a személyes kapcsolatot részesítik előnyben.



Társaságunk az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. **2016. december 30-án** beolvad a FŐGÁZ Zrt.-be, a Társaság általános jogutódja a FŐGÁZ lesz. Ezzel a lépéssel Magyarországon valamennyi lakossági földgáz fogyasztót a FŐGÁZ szolgál ki az év végétől.

**Fontosnak tartjuk kiemelni:**

**A beolvadással az ügyintézés menete nem változik, a későbbiekben felsorolt, fogyasztóink által megszokott elérhetőségeink szintén változatlanul állnak rendelkezésre.**

A beolvadásról a januári számlával értesítjük fogyasztóinkat. A borítékon az alábbi tájékoztató lesz látható:



A beadványból adódóan, a számlakibocsátó a továbbiakban FŐGÁZ Zrt és ez az arculatban is megnyilvánul, többek között a számlán megjelenő logóban, amely az alábbi lesz:



## **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.
- 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 joggal 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 megaláztatására.
- 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 <https://ugyfelszolgalat.ensz-eszakdelgaz.hu/> weboldalon kizárólag a közszolgáltatói tevékenységével kapcsolatos információkat bemutató gyűjtőoldalt is működtet.

A jogszabályi előírásoknak való megfelelésen túl folyamatosan arra törekszünk, hogy ügyfeink számára minél magasabb színvonalú szolgáltatást biztosítsunk. Elsődleges célunk, hogy az egyetemes szolgáltatás keretein belül ügyfeink 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 részszámla elnevezést kapnak, elszámoló számla az elosztói engedélyes által végzett leolvasást követően készül.

#### **3.1 Internetes ügyfélszolgálat - Online**

Társaságunk ügyfeink, partnereink körében egyre nagyobb népszerűségnek örvendő gyors és korszerű internetes ügyfélszolgálattal rendelkezik.

A Társaságunkat bemutató általános információk az online ügyfélszolgálattal együtt, a <https://ugyfelszolgalat.enksz-eszakdelgaz.hu/> honlapunkon található. Minden egyetemes szolgáltatással kapcsolatos információ, szabályzat áthelyezésre került a fent nevezett oldalra. A könnyebb elérhetőség érdekében a korábbi vállalati weboldalról <https://ugyfelszolgalat.gdfsuez-energia.hu/> linkelve is még egy figyelmeztető oldal közbeiktatásával elérhető az online ügyfélszolgálat.

Szeretnénk kiemelni, hogy a fent hivatkozott online ügyfélszolgálati oldal már az új – ENKSZ arculatnak megfelelően került kialakításra.

Az internetes ügyfélszolgálat, legfőbb célja, hogy társaságunk minél magasabb szinten szolgálja ki ügyfeleit, megfelelően a kor elvárásainak. A hagyományos ügyfélszolgálati funkciókon túl (szerződéses adatok lekérdezése, módosítása, mérőállás bejelentés, számlamásolat kérése, stb.) egy Tarifa szimulátorral is állunk ügyfeink rendelkezésére. Internetes ügyfélszolgálatunkat folyamatosan fejlesztjük annak érdekében, hogy ily módon kényelmesen és teljes körűen intézhessék ügyeiket. A 2012. év végétől ügyfeink 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 ügyféladat 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 pénzintézetben 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 gázzsámláját. Csekkbefizetés kizárólag készpénzzel lehetséges.
- ◆ *Csoportos beszédési megbízás:* az ügyfél megbízást ad a folyószámla vezető pénzintézeténél arra, hogy az esedékes gázzsámlájának ellenértékét folyószámlájáról az ENKSZ Észak-Dél Regionális Földgázszolgáltató Zrt. lehívhassa.

Az internetes ügyfélszolgálatunk a nap 24 órájában ingyenesen használható.

### **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 felhívásával 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](mailto:ugyfel@enksz-eszakdelgaz.hu)
- Androidos okostelefonról elérhető ügyfélszolgálati alkalmazásunkon

**3.3 Személyes ügyfélfogadás**

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, nyomtatványok és üzletszabályzatunk elérhetőségét.

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

❖ időszakos nyitva tartású irodánk

**Csongrádi Ügyfélszolgálati Iroda**

(6640 Csongrád, Kossuth tér 7.)

nyitva tartási ideje:

Csütörtök:	14:00 – 18:00	óra
Péntek:	8:00 – 12:00	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**

### **a.) Az egyetemes szolgáltatás árszabályozása**

- A 78/2012. (XII. 22.) NFM rendelet alapján a **2013. január 1-től** 10 %-kal csökkent a földgáz ára a lakossági ügyfelek számára.
- A 64/2013. (X. 30.) NFM rendelet alapján a **2013. november 1-től** további 10 %-kal csökkent a földgáz ára a lakossági ügyfélkörnek.
- 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 <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192	2,295
<20 m <sup>3</sup> /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 <sup>3</sup> /h)	Gázdíj (Ft/MJ)
A1)	<20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók, kivéve fogyasztói közösségek	9 192		2,570
A2)	<20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező nem lakossági felhasználók	12 312		3,376
A3)	<20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező fogyasztói közösségek	9 192		2,414
B1)	≥20 m <sup>3</sup> /h gázmérővel rendelkező lakossági felhasználók		14 633	1,947
B2)	20 m <sup>3</sup> /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.** Az addigi szociális alapú gázár-támogatás és a távhőár-támogatás is beépült az új lakásfenntartási támogatásba.

A 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!).

**Tarifát érintő jövőbeni változások:**

2017.01.01-től újra indul a négy éves tarifa felülvizsgálati ciklus. A rendelet véglegesítése azonban még folyamatban van, annak tartalma nem ismert.

## ***Nem-lakossági fogyasztókat érintő változások 2017. január 1-től:***

A jövedéki adóról szóló 2016. évi LXVIII. törvény 2017. január elsejétől hatályba lépő változása alapján az energiaadó a vonatkozó rendelet hatályvesztése miatt megszűnik, de adókötelezettség keletkezik a nem lakossági energiafogyasztók részére.

Így a 2017 január 1-től érvénybe lépő jövedéki adó változás értelmében az energia adóról szóló 2003. évi LXXXVIII. törvény hatályát veszíti. Ennek értelmében a nem lakossági földgáz energia fogyasztók számára megszűnik az eddig a földgáz fogyasztás alapján elszámolt valamint 93,5 Ft/GJ fizetendő energiaadó. Viszont a földgázvételezés jövedéki adó kötelezetté válik. A lakossági felhasználók számára továbbra is adómentes marad. A jövedéki adó mértékét a földgáz felhasználás után 0,3366 Ft/kWh-ban határozták meg.

A Magyar Szénhidrogén Készletező Szövetség Közgyűlésének 4/2016. (V. 27.) számú határozata alapján 2016. október 1-től módosult a földgáz energia kapcsán fizetendő biztonsági készletezési díj, így az eddigi 78,84 Ft/GJ helyett idén október 1-től 93,550 Ft/GJ jelenik meg a gázzámlákban. A díjtétel elszámolásának mértékegysége 2017. január 1-től Ft/ GJ-ről Ft/kWh-ra változik. A díjtétel megfizetésére 2013. január 1-től kizárólag a nem lakossági felhasználók kötelezettek.

## **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.

Előzőekben már említettük, hogy 2017. január 1-től ügyfeleink az új Főgáz arculatnak megfelelő logóval ellátott számlával fognak találkozni. A borítékon megjelenő tájékoztatás a következő:



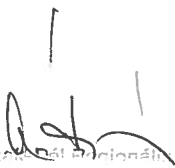
Új névvel, változatlan  
ügyintézésessel az Ön  
földgázszolgáltatója  
januártól az ENKSZ FŐGÁZ.

Munkavégzésünk során a továbbiakban is 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. december 5.

Tisztelettel,



ENK SZÉSZAK-DÉLI RÉGIÓKÉRT FÖLDGÁZSZOLGÁLTATÓ Zrt.

**Iváncsics Sándor**  
Ügyfélszolgálati igazgató

