

Csongrád Város Önkormányzata

Bedő Tamás
polgármester úr
részére

Csongrád
Kossuth Lajos tér 7.
6640

ÖNÖK IKTATÓSZÁMA 10-5752-1/2015.
IKTATÓSZÁM 800-226451-2/2015
ÜGYINTÉZŐ Ágó Anett
TÁRGY Tájékoztatás a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységéről

Szeged, 2015. november 16.

Tisztelt Polgármester Úr!

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. nevében köszönjük megkeresésüket és a lehetőséget, hogy röviden bemutatathatjuk 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,



Iváncsics Sándor
Ügyfélszolgálati Igazgató



Magyarné Dankó Mária
Ügyfélkapcsolati Osztályvezető

GDF SUEZ Energia Magyarország
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IGAZGATÓSÁG

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

www.gdfsuez-energia.hu

Tájékoztatás a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt., mint egyetemes szolgáltatói és kereskedelmi 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.

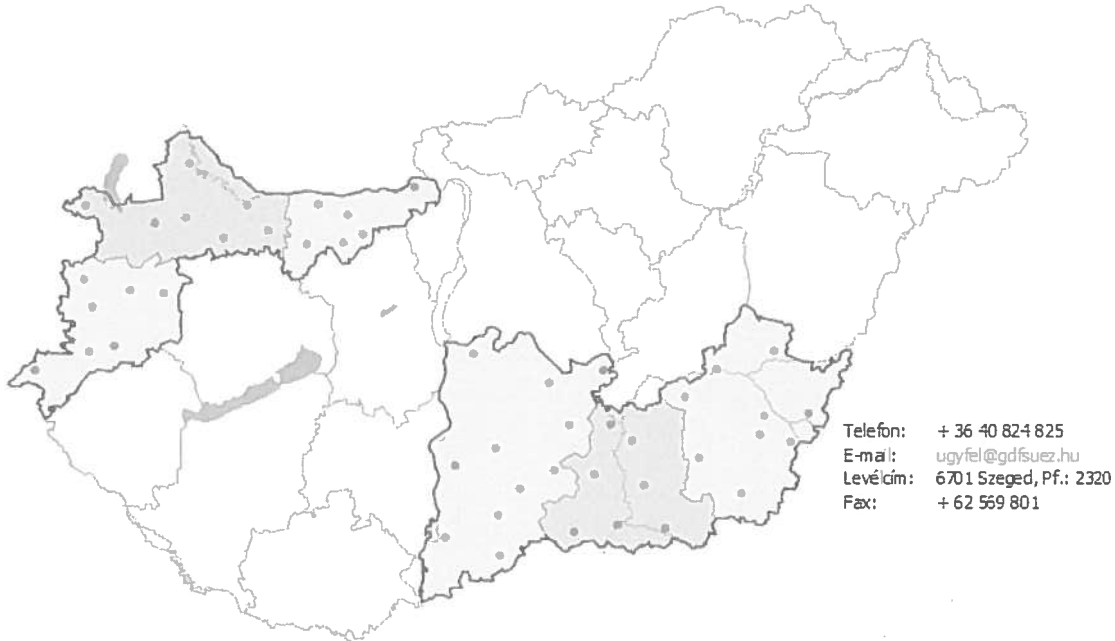
Biczók András, a FŐGÁZ Zrt. kereskedelmi vezérigazgató-helyettese lett az újonnan állami tulajdonba került GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. (GSEM) vezérigazgatója.

A tulajdonosváltás társaságunk napi üzletmenetét nem befolyásolja, így a fogyasztók a szolgáltatás minőségében semmiféle változást nem érzékelnek majd. Fontos hangsúlyozni, hogy az ügyfeleknek semmilyen teendőjük nincsen az átvételi folyamat kapcsán, hiszen cégvásárlás útján kerülnek a nemzeti közműszolgáltatási rendszerbe, a szolgáltatójuk viszont továbbra is a GSEM marad.

A GDF SUEZ Energia Magyarország 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 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.



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 megelégedésére.
- 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.gdfsuez-energia.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.

A GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. társaságot bemutató általános információk az online ügyfélszolgálatról együtt, a <https://ugyfelszolgalat.gdfsuez-energia.hu/> honlapunkon található. Minden egyetemes szolgáltatással kapcsolatos információ, szabályzat áthelyezésre került a fent nevezett oldalra. A könnyebb elérhetőség érdekében a korábbi vállalati weboldalról www.gdfsuez-energia.hu linkelve még elérhető az online ügyfélszolgálati oldal.

Szeretnénk kiemelni, hogy a jelenlegi weboldalunk átmeneti megoldás, az új – ENKSZ arculatnak megfelelő - vállalati honlap kialakítása folyamatban van.

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. 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 GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. lehívassa.

Az internetes ügyfélszolgálatunk a nap 24 órájában ingyenesen használható.

Igazodva a közösségi oldalak térhódítási hullámához a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. hivatalos **Facebook** oldalt működtet, ahol megtalálhatóak a vállalati 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 gázzolgáltatással 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 adatváltozásaikat,
- informálódhatnak a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. egyéb szolgáltatásairól,
- bejelenthetnek szabálytalan vételezést,
- tájékozódhatnak a szabadpiacra való kilépésről

Egyéb ügyfélszolgálati elérhetőségek:

- Mérőállás rögzítés: 06 80 820 055
- E-mail: ugyfel@gdfsuez.hu
- Androidos okostelefonról elérhető ügyfélszolgálati alkalmazásunkon

3.3 Személyes ügyfélfogadás

Kiemelt figyelmet fordítunk a személyes ügyintézésre, így amennyiben Ügyfeink 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, forma-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 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 távhőár-támogatási forma 2011. augusztus 31-vel megszűnt. Az eddigi szociális alapú gázár-támogatás és a távhőár-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. A GDF SUEZ Energia Magyarország 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, 2015. november 16.

Tisztelettel,



Iváncsics Sándor
Ügyfélszolgálati igazgató