

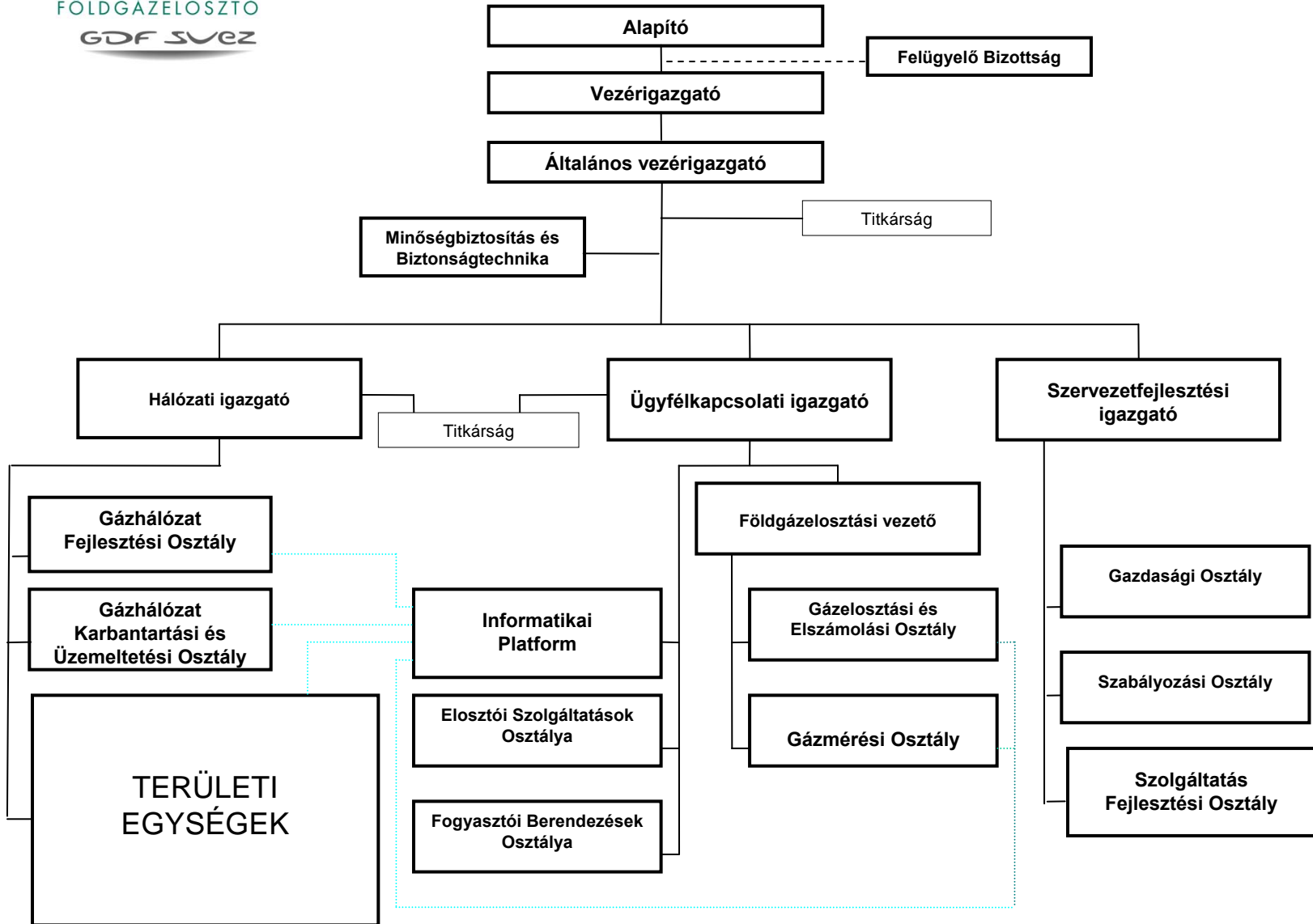
# Fogyasztóvédelmi fórum

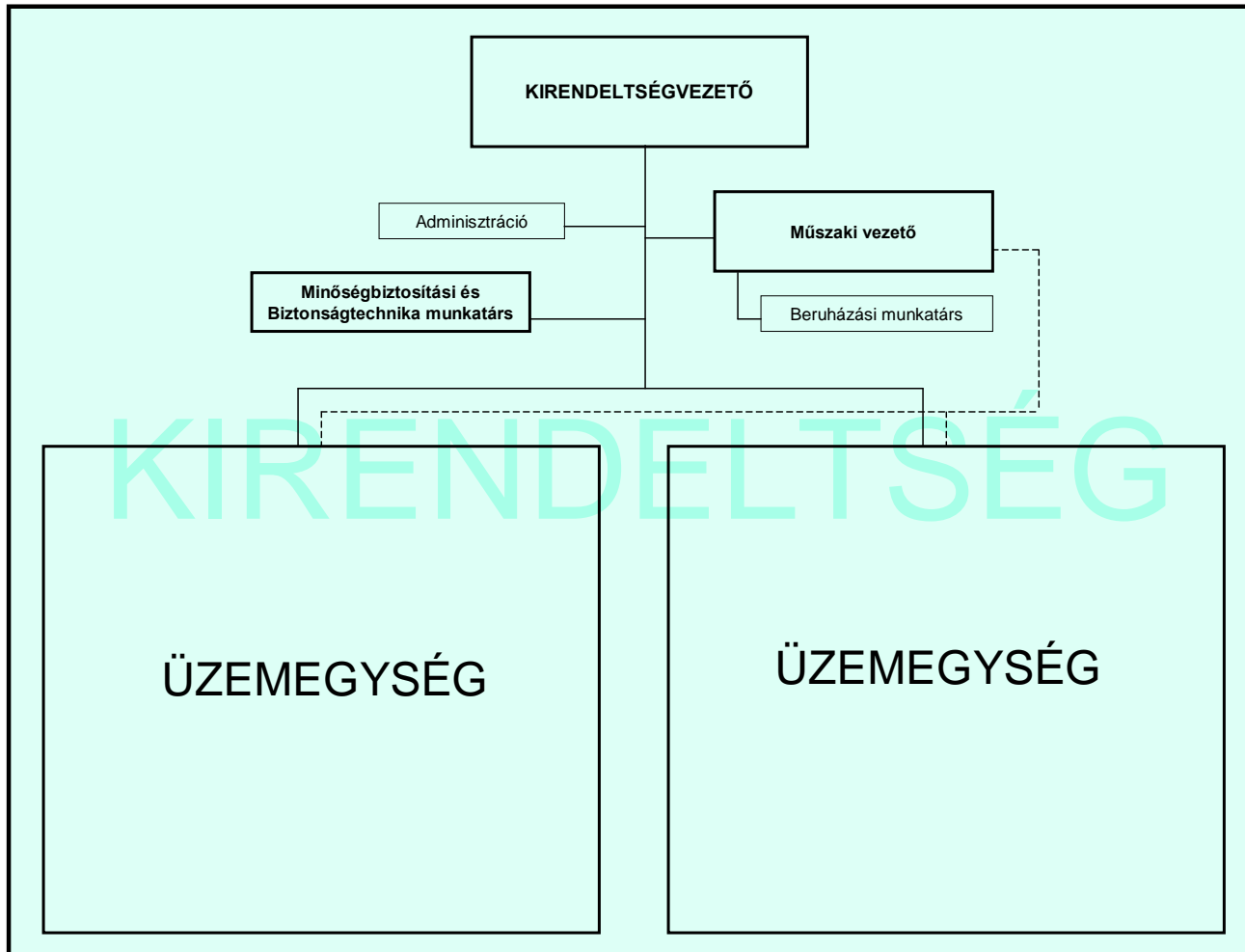
## Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.

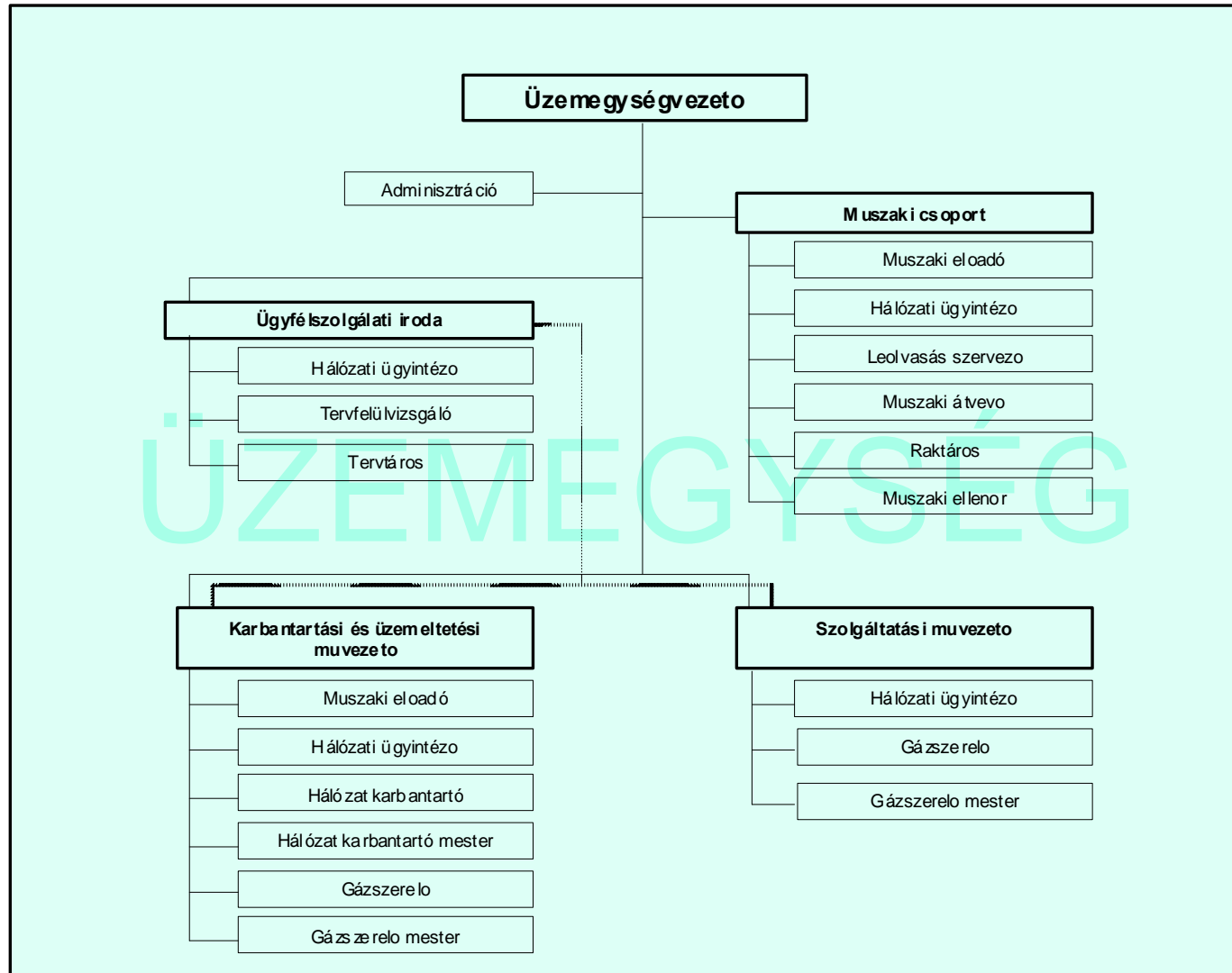
2012. június 12.

## Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt

- szervezeti felépítés
- feladatok
- panaszok, reklamációk kezelése
- tartozás miatti kikapcsolások
- ügyfélkapcsolati elérhetőségek
- felhasználókat érintő lényegesebb változások







Az ügyfelekkel vagy megbízásukból eljáró rendszerhasználóval a közvetlen kapcsolatot az alábbi osztályok tartják:

- a hálózatfejlesztés terén a **Gázhálózat Fejlesztési Osztály** – a társaság gázhálózati beruházásainak irányításával, szervezésével, bonyolításával és ellenőrzésével foglalkozik
- a mérési rendszerek tekintetében a **Gázmérési Osztály**, - a mérésügyi előírások betartásával, a pontos gázmennyiség méréssel, a meglévő gázmérési rendszerek korszerűsítésével foglalkozik
- a szabálytalan vételezések tekintetében a **Fogyasztói Berendezések Osztálya**, - szerződésszegéssel és szabálytalan vételezéssel összefüggő feladatok végrehajtásával foglalkozik
- a gázelosztás, nominálás – allokálás, rendszerhasználati és elosztási díjak számlázása vonatkozásában az **Gázelosztási és Elszámolási Osztály**,
- a minőségirányítás, biztonságtechnika és környezetvédelem terén a **Minőségirányítási és biztonságtechnikai Osztály**

- a fogyasztói műszaki beavatkozások, szolgáltatások terén az **Elosztói Szolgáltatások Osztálya** – a kötelezően elvégzendő és a választott szolgáltatások irányítását végzi, ügyfélszolgálati kapcsolattartás a felhasználókkal és rendszerhasználókkal, panaszok, reklamációk kezelése
- a csatlakozó vezetékek és fogyasztói rendszerek műszaki-biztonsági követelményének meghatározásánál a **Gázhálózat Karbantartási és Üzemeltetési Osztály** – a gázelosztó hálózat üzemeltetési tevékenységének szabályozásával, irányításával és ellenőrzésével foglalkozik
- a szolgáltatás fejlesztési és marketing területen a **Szolgáltatás Fejlesztési Osztály**
- A társaság hatósági és külső jogi támogatással érintett tevékenységek kapcsolattartója a **Szervezetfejlesztési Igazgatóság** és az irányítása alatt működő **Szabályozási Osztály** és **Gazdasági Osztály**. A társaság működését érintő jogszabályok kialakításában való részvétel. A társaság szervezési, adminisztrációs tevékenységének koordinálása.
- Informatikai platform: földgázelosztói tevékenység végzéséhez szükséges informatikai rendszerek gázzakmai felügyeletével, rendszergazdai tevékenység ellátásával megbízott szervezet

## Kirendeltségen, üzemegységen intézhető feladatok

- Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezés Kiviteli tervek felülvizsgálatával kapcsolatos ügyek (tervek leadása, átvétele)
- Csatlakozási igénybejelentések fogadása
- Csatlakozó vezetékek és berendezések műszaki biztonsági felülvizsgálatával kapcsolatos ügyek, készre jelentések leadása
- Elosztó- és leágazó vezeték közműre kötése, áthelyezése, megszüntetése, tájékoztatás, megrendelés leadása
- Építésügyi hatósági engedélyhez nyilatkozat kiadása
- Háztartási felhasználó által kért szolgáltatás szüneteltetés esetén gázmérő le és felszerelés megrendelése
- A felhasználó elosztási szolgáltatásból történő kizárásával, visszakapcsolásával kapcsolatos ügyek



- Gázelosztó vezeték rongálással kapcsolatos ügyek
- Közműegyeztetés, adatszolgáltatás
- Rendkívüli fogyasztói ellenőrzés kérése
- Hitelesítési mérőcsere időpont egyeztetés
- Védett fogyasztó nyilatkozatok fogadása
- Elosztói tevékenységgel kapcsolatos panasz, reklamáció fogadása
- Előrefizető gázmérőcsere felszerelés
- Gázzivárgás bejelentés

## Panaszok reklamációk kezelése

- Panasz, reklamáció: - mérés, leolvasás
  - kiszolgálás minősége
  - üzemszünet kiértékelése
  - csatlakozási díj, HFH
  - szabálytalan vételezés
  - elosztói számlázás
  - kikapcsolás
- Központilag történik a kezelés az érintett egységek bevonásával.
- 15 napon belül történik a válaszadás

## Kikapcsolások kezelése

- Esz/kereskedő megrendelésére történik. Visszavonás is csak az ő engedélyükkel lehetséges
- kikapcsolás módja: főelzáró, záró tárcsa beépítése, mérőleszerelés, levágás.
- Sikertelen kikapcsolás esetén jegyzői megkeresés
- Lakossági kikapcsolást hétvégén, munkaszüneti napon, pihenőnapon, munkaszüneti napot megelőző napon nem végzünk.

A kikapcsolás idejéről tértivevényes levélben értesítjük az ügyfelet.

## Ügyfélkapcsolati elérhetőségek

- Személyesen üzemegységeken. Üzletszabályzat tartalmazza a címeket.
- Telefonon helyi tarifával hívható elosztói telefonos ügyfélszolgálat 8-15 óra között  
40/820-005  
Új fogyasztási hely bekapcsolásával kapcsolatos tájékoztatás  
Elosztói tevékenységgel kapcsolatos általános tájékoztatás  
Elosztói tevékenységgel kapcsolatos panasz, reklamáció fogadása
- Ingyenesen hívható hibabejelentő szolgálat.  
80/820-141, 80/440-141
- társasági e-mail címre érkező megkeresés [info@ed-fg.hu](mailto:info@ed-fg.hu)
- levélben 6724 Szeged, Pulcz u. 44.  
9027 Győr, Puskás T. u. 37  
vagy üzemegységek címére

## Fontosabb felhasználókat érintő változások

- A MEH garantált szolgáltatások teljesítését írta elő- 2012-től automatikus kötbérfizetés.

Ezek:- Előzetes tájékoztatás, kapacitás-igénybejelentésre adandó ajánlat

- Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések tervfelülvizsgálata
- Csatlakozó vezeték és felhasználói berendezések műszaki ellenőrzése
- új felhasználási hely bekapcsolása, üzembe helyezése
- egyeztetett időpontok megtartása
- információadás dokumentált megkeresésre
- visszatérítés téves számlázás esetén
- A fogyasztásmérő pontosságának kivizsgálása
- A felhasználó visszakapcsolása
- Nem jogszerű kikapcsolás
- Értesítés a földgázenergia-ellátás tervezett szüneteltetéséről

- partnergáz tagok bevonása az elosztói munkafolyamatokba  
2011-től végezhetnek mérő felszerelés.  
2012-től hitelesítési cserét és mérő le-felszerelést.
- Elosztóhálózat használati szerződéskötés 2012.07.01-től-  
2016.július 01-ig. (800.000 db szerződés).  
ütemezés: 2013. január 1-ig 20 %  
2014. július 1-ig 50%  
2015. július 1-ig 80%  
A felhasználó és a földgázelosztó között létrejött szerződés, amely alapján a felhasználó az elosztóvezeték a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja.
- Ha a felhasználó a felhasználási helyről elköltözik vagy a szolgáltatás igénybevételével felhagy, köteles 15 napon belül bejelenteni az őt ellátó földgázelosztónak. Ha nem jelenti be akkor szerződés nélküli vételező és ki kell kapcsolni. Jelenleg az egyetemes szolgáltatóhoz/kereskedőhöz jelzik az ügyfelek. Az ESZ/kereskedő küldi meg az elosztónak.

**Köszönöm megtisztelő figyelmüket!**