



ENKSZ FŐGÁZ

Tisztelt Földgázfogyasztó!

A Nemzeti Közművek köszönti Önt a FŐGÁZ¹ új ügyfelei közt.

A TIGÁZ² egyetemes szolgáltatási engedélyének visszavonásakor **az illetékes hatóság³ a FŐGÁZ-t jelölte ki a TIGÁZ felhasználóinak 2016. október 1-jétől történő ellátására.**

A lakossági szolgáltatást másfél éve országosan, a Nemzeti Közművek keretei közt nyújtó FŐGÁZ-nak minden szaktudás és a korábbi bővülések során szerzett tapasztalata a rendelkezésére áll, hogy a több mint 2 millió meglévő lakossági fogyasztója mellett biztonságosan ellássa a TIGÁZ-tól 2016. október 1-jén érkezett további 1,2 millió új fogyasztóját.

Engedje meg, hogy tájékoztassuk Önt a változással kapcsolatos tudnivalókról. Kérjük, levelünket őrizze meg, hogy később is tudjon belőle tájékozódni.

MI FOG VÁLTOZNI?

► 2016. október 1-jétől Ön a FŐGÁZ szerződött ügyfele lesz

2016. október 1-jén az Ön TIGÁZ-zal kötött földgázszolgáltatási szerződése – elszámolási kötelezettségük fennmaradása mellett – a törvény erejénél fogva megszűnik⁴, a FŐGÁZ-zal pedig létrejön. Ezzel kapcsolatban **Önnek nincs teendője. Szerződéses adatai átkerülnek a FŐGÁZ-hoz, és október 1-jétől társaságunk nyújtja az Ön számára a földgázszolgáltatást.**

Október 27-étől a levelünk elején található azonosítókkal tud majd regisztrálni az online ügyfélszolgálatunkon, ahol többek közt ellenőrizni, szükség szerint módosítani tudja a TIGÁZ-tól átvett adatait, igényelhet E-gáz-számlát, meg tudja majd nézni és elektronikusan ki is tudja fizetni számláit.

Kérjük, hogy új, FŐGÁZ-os felhasználóazonosítója mindig legyen kéznél ügyintézéskor, mert ennek ismeretében tudjuk Önt a lehető leggyorsabban kiszolgálni. Kérjük, a jelen levél kézhezvételét követő adatváltozásokat már a FŐGÁZ-nak jelezze, hogy a számlát időben, megfelelő tartalommal és címre kaphassa.

Ha Ön helyett a TIGÁZ-nál meghatalmazás alapján egy rokon vagy ismerős intézte az ügyeket, a FŐGÁZ felé új meghatalmazást kell készíteniük.

¹ A FŐGÁZ cégadatai: Fővárosi Gázművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság, székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20., cégjegyzékszám: 01-10-042416, adószám: 10897830-2-44, statisztikai számjel: 10897830-3523-114-01

² A TIGÁZ cégadatai: TIGÁZ Tiszántúli Gázszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság, székhelye: 4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184., cégjegyzékszám: 09-10-000109, adószám: 11147073-2-09, statisztikai számjel: 11147073-3523-114-09

³ A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, az 5182/2015 sz. határozatával

⁴ A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.), a Get. rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet, valamint a FŐGÁZ Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által jóváhagyott üzletszabályzatában meghatározott feltételek szerint. Üzletszabályzatunk a FŐGÁZ weboldalán és ügyfélszolgálati irodáiban is elérhető.

► A szolgáltató változásából adódóan a számlázás kissé eltér az eddig megszokottól

Az első FŐGÁZ-számla legkorábban novemberben érkezik.

A TIGÁZ-nak a törvény rendelkezései szerint el kell Önnel számolnia. Ennek érdekében a 2016. szeptember 30-ai mérőállás szerint végszámlát fog kapni a korábbi szolgáltatójától. Az elosztó társaság a záró mérőállást a jogszabályi előírásnak megfelelően becsléssel fogja megállapítani.

A FŐGÁZ a számlázást a TIGÁZ-tól kapott adatok (pl. felhasználó adatai, mérőállás) alapján, a TIGÁZ végszámlájában szereplő záró mérőállástól kezdi meg. Az első FŐGÁZ-számlát legkorábban 2016. novemberben fogja kézhez kapni.

Ha 2016. december közepéig nem kapná meg az első FŐGÁZ-számláját, kérjük, jelezze ügyfélszolgálatunknak, hogy azt haladéktalanul pótolhassuk.

A FŐGÁZ minden hónapban küld számlát.

A szolgáltatóváltást követően Ön minden hónapban, így augusztusban is fog számlát kapni, papír alapú számlaküldés esetén egy borítékban egy havi elszámolást.

Ha Ön a TIGÁZ-nál éves kiegyenlített részszámlázást kért, a FŐGÁZ is így számláz majd.

Ha Ön a korábbi szolgáltatójánál az éves kiegyenlített részszámlázást választotta, akkor a FŐGÁZ-nál is havi egyenlő mennyiségről fogunk Önnek részszámlákat küldeni.

Abban az esetben, ha a TIGÁZ-tól kapott fogyasztási adatai alapján az éves várható felhasználása nem éri el a havi 10 m³-t, csak negyedévente állítunk ki számlát.

Mivel augusztusban is számlázunk, a havi részszámlában elszámolt gázmennyiség megállapításához 12-vel fogjuk elosztani az éves várható fogyasztást, ami a havi számlában a fizetendő összeg csökkenését eredményezi.

A mostani, rendkívüli szeptember 30-ai végszámla egy alkalommal, kivételesen megtöri az elszámolási év folyamán kiegyenlített számlázást.

- Ha Önnél a szolgáltatóváltás időpontjához közel eső időszakban van az éves leolvasás, akkor a TIGÁZ által készített végszámlája várhatóan nem fog jelentős eltérést mutatni ahhoz képest, mintha egy esedékes részszámlát kapna. Ebben az esetben a FŐGÁZ is közel hasonló mennyiség alapján fog részszámlát küldeni.
- Ha Önnél a szolgáltatóváltás időpontjához képest távolabbi időszakban van az éves leolvasás, akkor a TIGÁZ által készített végszámlája nagy valószínűséggel alacsonyabb lesz, mintha egy esedékes részszámlát kapna. Ennek oka, hogy a magasabb fogyasztású téli hónapok a szolgáltatóváltás utáni időszakra esnek. Azáltal, hogy e téli hónapok a FŐGÁZ-zal elszámolandó időszakba kerülnek, a FŐGÁZ-tól az éves leolvasásig a szokásosnál némileg magasabb részszámlákra számíthat.

A részszámla induló mennyiségét mindenkinél egyedileg határozzuk meg, így a korábbi számlához képest az eltérés (növekedés vagy csökkenés) egyes felhasználóknál eltérően jelentkezhet. A részszámla mennyiségének módosításával szeretnénk elkerülni, hogy a szolgáltatóváltást követő első éves leolvasás alapján készült elszámoló számla összege jelentősen magasabb legyen a megszokott havi részszámláknál vagy, hogy túlfizetést előidéző részszámlákat küldjünk.

Aktuális fogyasztói szokásainak ismeretében évente egyszer Ön is változtathat a részszámlán feltüntetett fogyasztási mennyiségen, hogy elkerülje a túlfizetést vagy az alulfizetést.

A szolgáltatóváltás utáni első éves leolvasást követően 11 egyenlő mennyiségű havi részszámlát és egy 12. havi elszámoló számlát fogunk Önnek küldeni.

Ha Ön a TIGÁZ-nál diktáláson alapuló havi elszámolást választott, a FŐGÁZ is így számol el Önnel.

Ha Ön a TIGÁZ-nál havi diktálás alapján kapta a számlát, akkor a FŐGÁZ is ezt a számlázási módot fogja alkalmazni. **A diktáláshoz szükséges azonosítókat és a diktálási időszakot tájékoztatónk első oldalán, majd a későbbiekben minden számlán megtalálja.**

Az átvételhez kapcsolódó informatikai feladatok miatt csak október 27-e után tudjuk fogadni mérőállásdiktálását. Annak érdekében, hogy már az első számlában is a tényleges fogyasztást tudjuk Önnek elszámolni, **kérjük, hogy első alkalommal október 27. és november 9. között diktáljon mérőállást.**

A FŐGÁZ a következő elérhetőségeken fogadja a mérőállást:

- online: www.fogaz.hu/ugyfelszolgalat,
- telefonon: 06 80 40-55-40 (vezetékessről), 06 1 237-7777 (mobiltelefonról is).

A számlázási rendszerünk részleteiről szóló tájékoztatónkat levelünkhöz mellékelve küldjük, illetve elolvashatja a www.fogaz.hu/szamlazasirendszer oldalon is.

A FŐGÁZ postai úton csak belföldi címre küld számlát.

Ha Ön a TIGÁZ-nak a szerződésben külföldi lakhelyet, székhelyet vagy levelezési címet adott meg, ezen adatokat átvesszük ugyan, de a számlákat a felhasználási hely címére küldjük.

Külföldi tartózkodás esetén javasoljuk az online ügyfélszolgálatunk használatát. Az itt elérhető E-gázzsámla igénybevételével a világ bármely pontján egyszerű a számlák átvétele és befizetése.

A FŐGÁZ-nál lehetséges a fogyasztás és a számlázás tartós szüneteltetése.

Ha tartósan szünetel a fogyasztás, akkor javasoljuk, hogy ezt jelezze ügyfélszolgálatunknak a FŐGÁZ honlapján letölthető nyomtatvány kitöltésével. Ebben az esetben csak évente egyszer, az elosztói leolvasást követően küldünk számlát, amíg a szüneteltetést bejelentő nyilatkozatot Ön vissza nem vonja, vagy az elosztó a mérési eredmény alapján fogyasztást nem tapasztal.

► A FŐGÁZ ügyfélszolgálati elérhetőségein szolgáljuk ki országszerte

A Nemzeti Közművek Magyarország egész területén működik. Országos ügyfélszolgálati hálózatunk lehetővé teszi, hogy 300 ponton, a fővárosban, a megyeszékhelyeken, a megyei jogú városokban és járásokként a legtöbb gázfelhasználóval rendelkező településen is tudjon ügyet intézni.

A TIGÁZ-zal kötött megállapodás alapján 2016. október 1-jétől december 31-éig a FŐGÁZ látja el a TIGÁZ ügyfélszolgálati feladatait is.

2016. október 1-jétől az alábbi irodákban nyílik lehetőség ügyintézésre.

Város	Cím	A FŐGÁZ szolgáltatásával* összefüggő ügyek intézése	A TIGÁZ szolgáltatásával* összefüggő ügyek intézése 2016. dec. 31-éig
Debrecen	Péterfia utca 18., Debrecen Plaza 1. emelet	✓	✓
Eger	Törvényház út 4., Agria Park földszint	✓	✓
Érd	Budai út 13., Stop-Shop Üzletház	—	✓
Érd	Szabadság tér 13.	✓	—
Miskolc	Széchenyi István út 56.	—	✓
Miskolc	Arany János utca 6-8.	✓	—
Nyíregyháza	Nagy Imre tér 1., Korzó Bevásárlóközpont, B ép. 3. em.	✓	✓
Salgótarján	Kassai sor 14.	✓	✓
Szolnok	Thököly út 79.	✓	✓
Budapest XIII.	Váci út 18., Westpoint Irodaház, régi TIGÁZ-iroda	—	✓
Budapest VIII.	Fiumei út 9-11.	✓	—
Budapest I.	Batthyány tér 5-6. Vásárcsarnok 1. emelet	✓	—
Budapest X.	Örs vezér tere 25., Árkád bevásárlóközpont	✓	—
Budapest XI.	Fehérvári út 17.	✓	—
Budapest XIII.	Béke tér 9.	✓	—
Budapest XIX.	Vak Bottyán utca 75 a-c. KÖKI Terminál 2. em. 243.	✓	—

* FŐGÁZ-szolgáltatás alatt a 2016. október 1-jétől, TIGÁZ-szolgáltatás alatt pedig a 2016. szeptember 30-áig érvényes szerződés alapján nyújtott szolgáltatás és annak számlázása értendő.

FŐGÁZ-os ügyekben október 1-jét követően az ország egyéb városaiban található irodáink is fogadják új fogyasztóinkat. Elérhetőségükről honlapunkon tájékozódhat.

MI NEM FOG VÁLTOZNI?

► A szolgáltatás biztonsága és folyamatossága változatlan

Gondoskodunk róla, hogy gázellátása továbbra is zavartalan, folyamatos és biztonságos legyen. A szolgáltatóváltás kapcsán nincs szükség Önnél mérőcserére vagy más műszaki beavatkozásra.

► A földgázelosztó társaság ugyanaz marad

A szolgáltatóváltás nem érinti a földgázelosztói tevékenységet, az Önt ellátó földgázelosztó társaság nem változik, továbbra is a TIGÁZ-DSO Kft., a FŐGÁZ Földgázelosztási Kft., a MAGÁZ Kft. vagy az NGS Kft. marad. Gázszivárgás esetén az illetékes, helyi földgázelosztó telefonszámát kell hívni, amely változatlanul megtalálható a havi számlák első oldalán.

► A leolvasás időpontja nem változik

Abban sem lesz változás, hogy a földgázelosztó munkatársa vagy megbízottja évente egyszer mindenképp leolvassa a mérőt, amelynek tervezett időpontját a földgázszámlája tartalmazza. Az elosztó végezhet évente több leolvasást is, de az akkor rögzített mérőállás nem képezi az elszámolás alapját.

► A számla megjelenése hasonló lesz

A FŐGÁZ a TIGÁZ-hoz hasonlóan a törvény által előírt tartalommal és megjelenéssel készíti számláit, így abban jelentős változást nem fog tapasztalni. Azt, hogy melyik társaság számláját és bizonylatát tartja kezében, legkönnyebben a bal felső sarokban elhelyezett cégjelzés alapján tudja megállapítani.

► A számla fizetési módja változatlan

Ha Ön a TIGÁZ-nál átutalással vagy csekken fizette be a számlát, a FŐGÁZ csekket fog a számlához mellékelni, ami postán vagy átutalással egyaránt fizethető.

Ha Ön megbízást adott bankjának, hogy a TIGÁZ által kiállított földgázszámláit csoportos beszedéssel egyenlítsé ki, akkor megbízása a FŐGÁZ-számlák kiegyenlítésére is érvényes lesz. Ügyeljen rá, hogy bankszámláján rendelkezésre álljon a szükséges fedezet, illetve a banknak megadott limit elegendő legyen az első, legkorábban november második felében érkező számla kifizetésére is.

Gázszámláit a www.fogaz.hu honlapon keresztül elérhető online ügyfélszolgálatunkon biztonságos bankkártyás fizetési felületen bankkártyájával is kiegyenlítheti.

► A nagycsaládos kedvezmény és a védendő fogyasztói státusz fennmarad

Ha Ön nagycsaládos kedvezményre jogosult, akkor azt a Magyar Államkincstár által átadott határozatok alapján a FŐGÁZ is érvényesíteni fogja a számláiban. Ezzel kapcsolatban Önnek nincs tennivalója.

Ha Ön a TIGÁZ-nál védendő fogyasztóként van nyilvántartva, nincs teendője, a FŐGÁZ erről kap értesítést, és továbbra is védendő fogyasztó marad.

► A hátralékok rendezése továbbra is szükséges

Ha az Ön felhasználási helye a TIGÁZ-tól tartozás miatt kikapcsolt felhasználási helyként kerül át a FŐGÁZ-hoz, akkor kérheti majd a visszakapcsolást, ha a TIGÁZ-nál rendezte tartozását és ezt a kapott dokumentummal igazolja a FŐGÁZ felé. A visszakapcsolást az elosztó társaság munkatársa végzi majd.

Kérjük, kísérvé figyelemmel további tájékoztatásainkat.

A szolgáltatóváltással kapcsolatos aktuális információkat folyamatosan frissítjük weboldalunkon:
szolgaltaovaltas.fogaz.hu/tigaz

Tisztelettel

FŐGÁZ

www.fogaz.hu

Telefonos Ügyfélszolgálat: 06 40 474-474

Melléklet: Tájékoztató a FŐGÁZ Zrt.-nél alkalmazott számlázási rendszerről