

FOGYASZTÓVÉDELMI ROADSHOW 2022.

MVM HÁLÓZAT

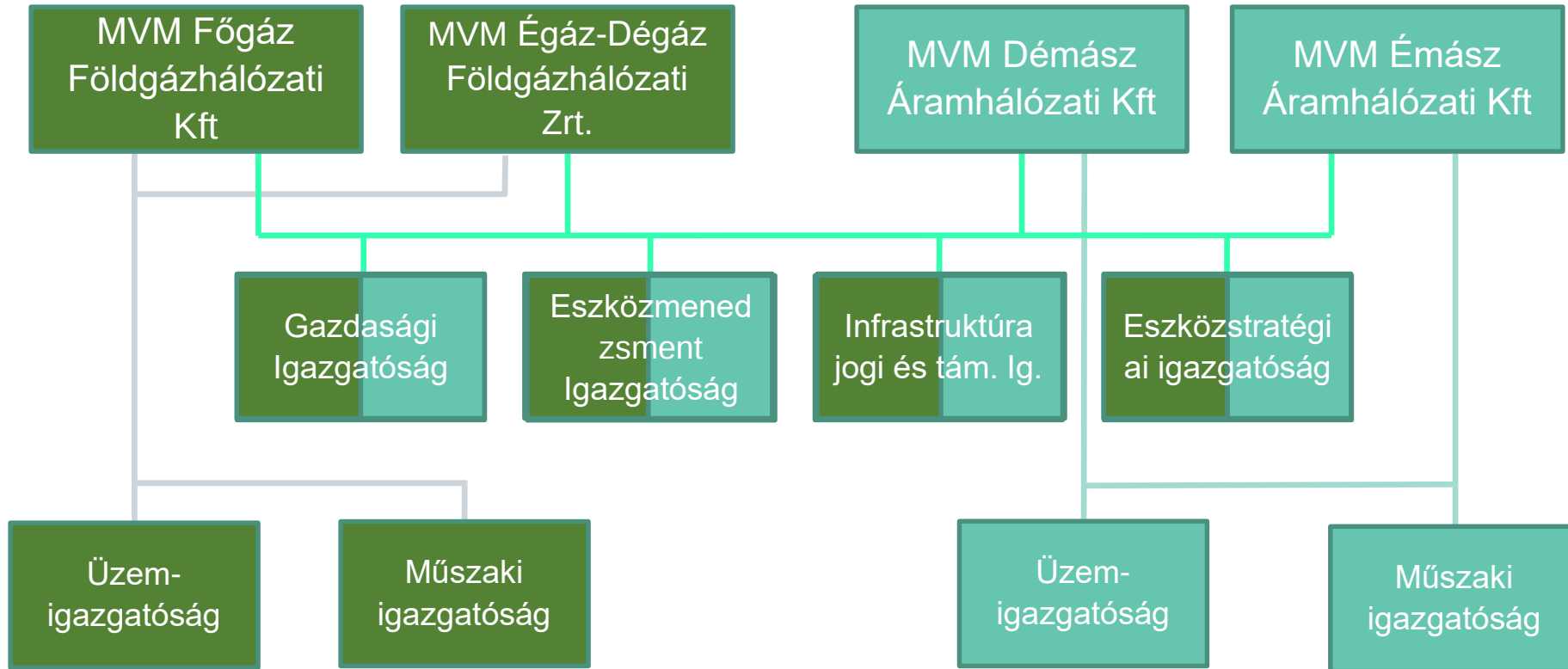


SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

MVM Hálózat

Az áram- és földgázhálózati társaságokhoz az alábbi tevékenységek tartoznak:

1. felhasználási hely hálózathoz csatlakoztatása
2. közműhálózat üzemeltetése, karbantartása, a szolgáltatás előírt minőségben történő biztosítása
3. elfogyasztott villamos energia-, földgáz mérése, leolvasása, leolvasott adatok átadása a kereskedő részére pénzügyi elszámolás céljából



HÁLÓZATI ÜGYFÉLKAPCSOLATI OSZTÁLY

A szervezet célja **magas szintű ügyfélelégedettség** és **ügyfélelmény** biztosítása **optimális működési hatékonyság** mellett, ennek érdekében feladata az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatos **engedélyesi képviselő** és koordináció **külső és belső stakeholderek** felé, az **ügyfelek érdekeinek** valamint (nem teljesítmény és/vagy termék) **igényeinek közvetítése** társszervezetek irányába, valamint az ügyfelek felé való **kommunikáció**, **edukáció** támogatás menedzsmentje.

Elérhetőségek:

Áram: panaszkezeles@mvmdemeszhalozat.hu

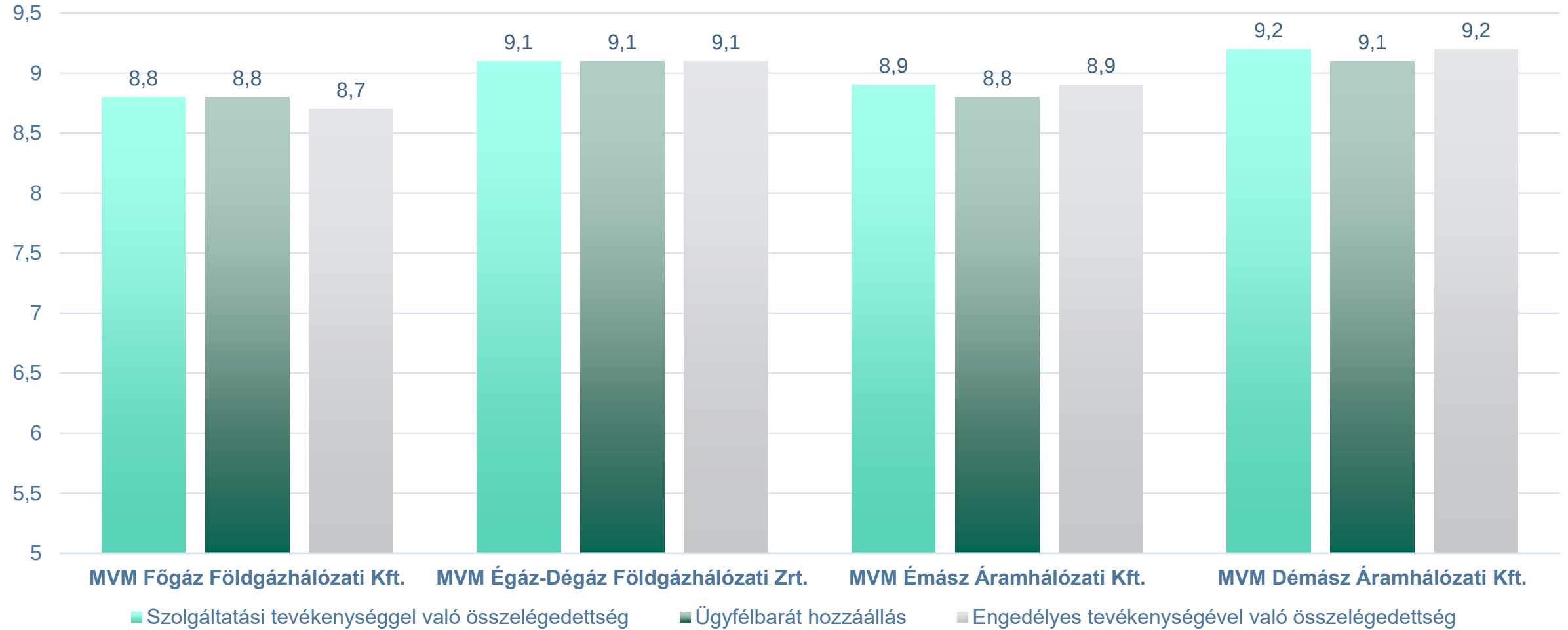
Földgáz: foldgazeloszto@mvm.hu

Záhonyi Csaba
osztályvezető

Babarczi Réka
hálózati ügyfél ügyviteli
szakterületvezető

Seres Gábor
ügyfél igény kezelési
szakterületvezető

FEF ÁLTALÁNOS MEGÍTÉLÉS ELÉGEDETTSÉGI EREDMÉNYEI



VÁLTOZÓ SZABÁLYOZÁSOK

❑ 217/2022. (VI.17.) Korm. rendelet

- Lakossági fogyasztók ESZ jogosultsága nem változott
- KKV-k nem jogosultak ESZ-re
- Mikrovállalkozások esetén fogyasztási határ megállapítása (Áram: 4 606 kWh/év; Földgáz: 54 810 MJ/év = min. 1 489 m³/év)
- Végső menedékes jogintézmény keretében történő ellátás 2022.08.01-2022.12.31. között

❑ 259/2022. (VII.21.) Korm. rendelet

- Lakossági piaci ár bevezetése – felhasználási limit meghatározása
 - (Áram: 2 523 kWh/év/mérési pont , Földgáz: 63 645 MJ/év/mérési pont = min. 1 729 m³/év/mérési pont)
- Társasházak, lakásszövetkezetek esetén, valamint fogyatékkal élőknek többletkedvezmény
- Földgáz esetén nagycsaládos kedvezmény

❑ 345/2022. (IX. 9.) Korm. Rendelet

- Családi fogyasztói közösségek kedvezménye
- Családi otthonteremtési kedvezményből megvalósuló tetőtérbeépítésekre vonatkozó kedvezménye

A VÁLTOZÓ SZABÁLYZÁSOK HATÁSA AZ ELOSZTÓKRA

❑ Földgázszolgáltatás

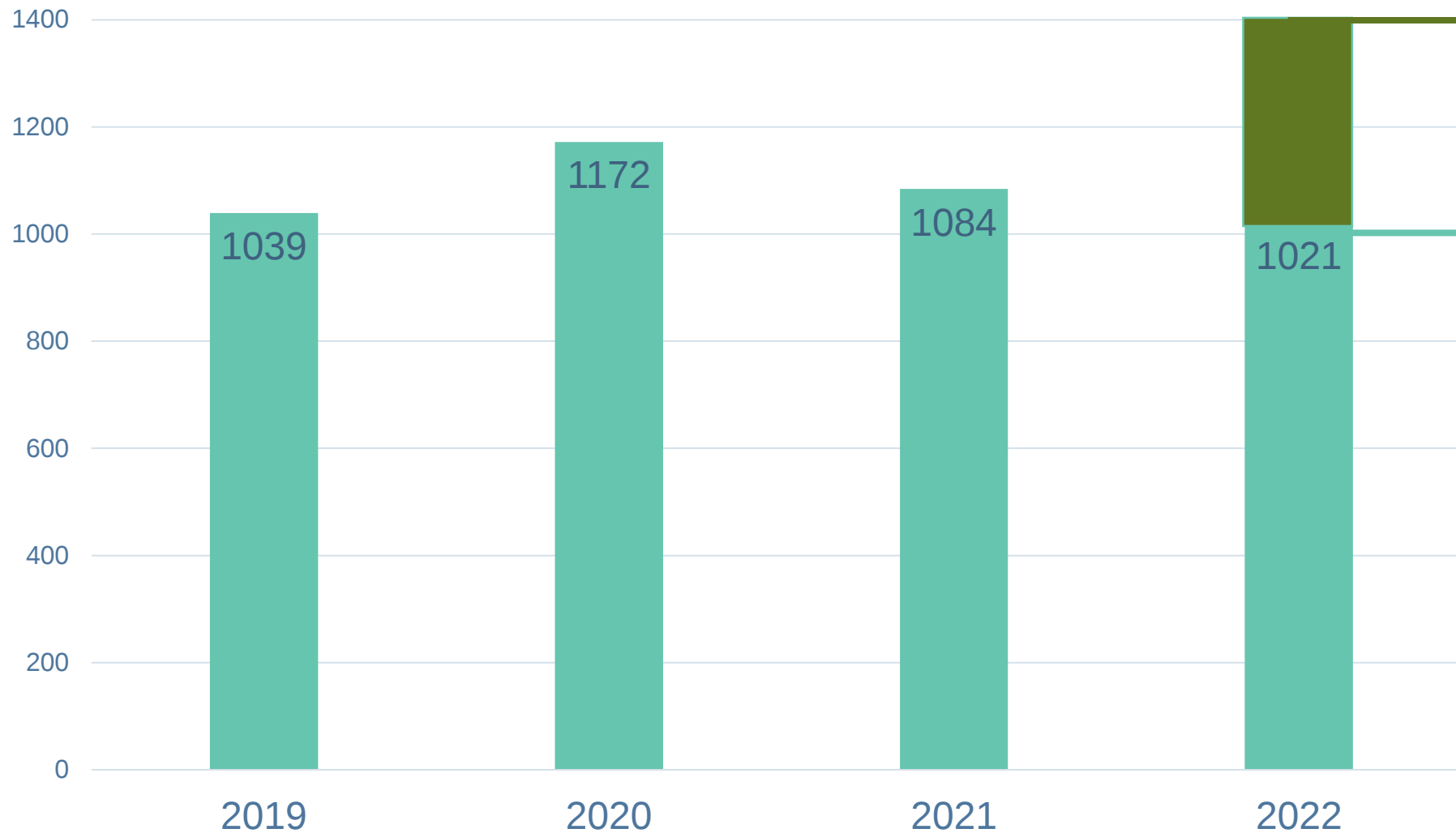
- Gázévvégi szerződésfelmondások a szabadpiaci kereskedővel rendelkező ügyfeleknél
- Rezsivel kapcsolatos megkeresések (pl. súlykulcs módosítási kérelmek, egyeztetések helytelenül közvetlenül az elosztónál)
- Munkamegrendelések növekedése

❑ Áramszolgáltatás

- Megnövekedett érdeklődés a H-tarifa iránt
- A háztartási méretű kiserőművekre (HMKE) vonatkozó igények drasztikus növekedése
- Fogyatékossgal élő védendő fogyasztóknak járó 1697 kWh-s kedvezmény utáni érdeklődés

H TARIFA BEKAPCSOLÁSOK ALAKULÁSA

H-tarifa bekapcsolások Démász



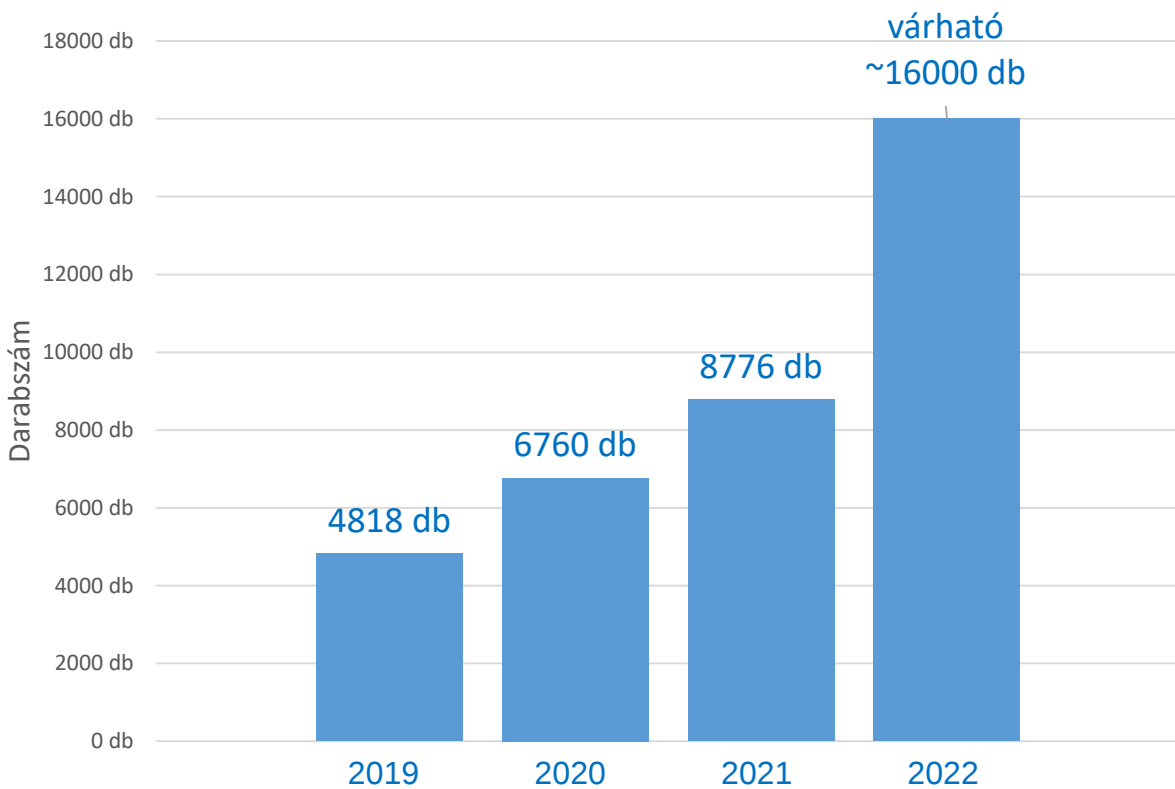
Várható +350-400 db

1-9 havi tény adat

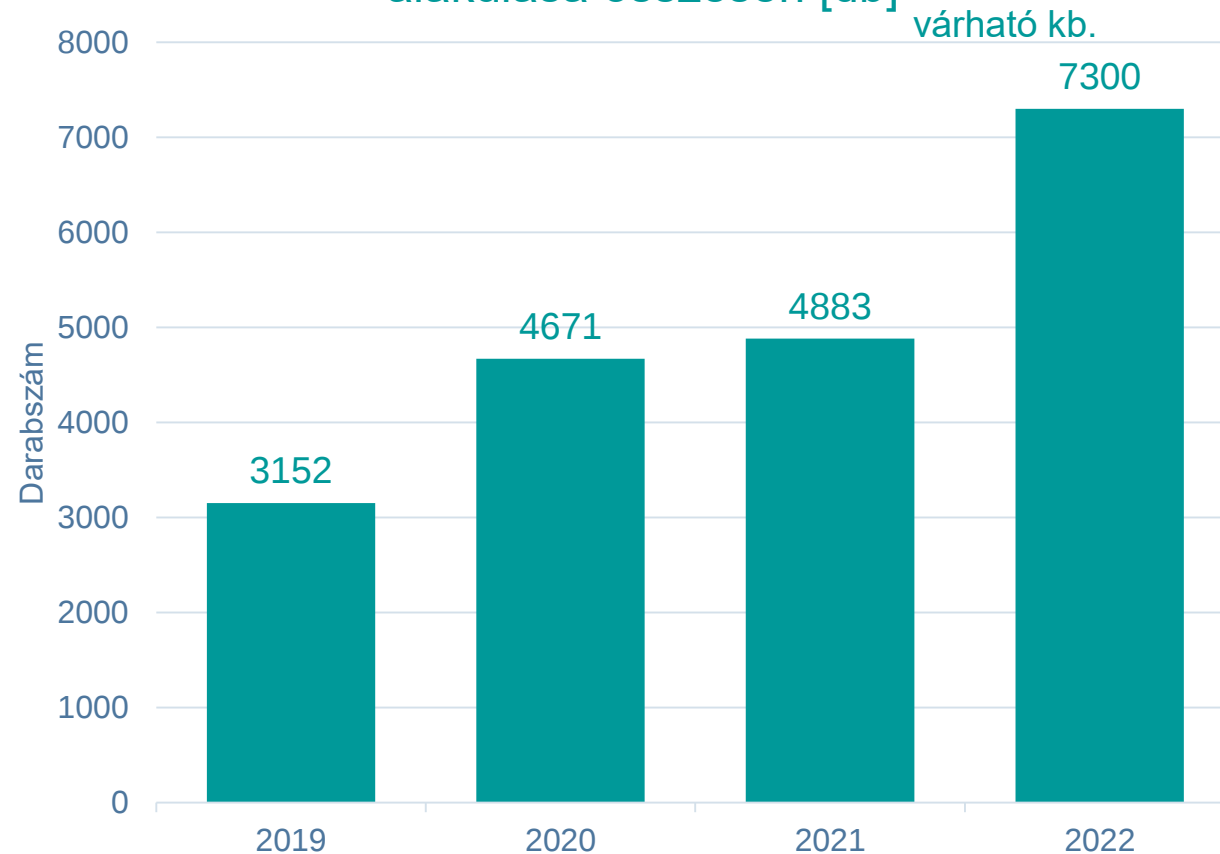
Kb. 25-30%-os
növekedés a
korábbi évekhez
képest!

HMKE IGÉNYEK ALAKULÁSA

Démász HMKE igények (kiadott MGT-k)
alakulása összesen [db]



ÉMÁSZ HMKE igények (kiadott MGT-k)
alakulása összesen [db]



■ HMKE igények száma

MVM Hálózat

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!