



A pandémiás helyzet kihívásai és következményei a felhasználók ellátásában

Sándor Balázs

főosztályvezető

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
Földgáz-felügyeleti és Árszabályozási Főosztály

ELLÁTÁSBIZTONSÁG • MEGFIZETHETŐSÉG • ÉLETMINŐSÉG



2020. Március 11.

Rendkívüli jogrendet, veszélyhelyzetet hirdet a kormány az ország teljes területére a koronavírus-járvány miatt



A Hivatal feladatai közé tartozik a GET 126. §-a alapján

- az ellátás biztonságának megőrzése,
- a nyilvánosság tájékoztatása,
- a felhasználók és az engedélyesek érdekeinek védelme,
- az engedélyesek tekintetében a földgázpiac jogszabályoknak és a hatósági előírásoknak megfelelő működés biztosítása.



A pandémiás helyzet kihívásai

- A földgázellátás kapcsán szükségszerűen fel kell keresni a felhasználási helyeket
- A **személyes kontaktust igénylő engedélyesi tevékenységek** a vírus terjedésének felgyorsulásához nagymértékben hozzájárulhatnak és kiemelt járványügyi kockázat jelentenek
 - Évente több millió fogyasztásmérő berendezés leolvasása
 - Éves ütemtervben szereplő mérők hitelesítési cseréje
 - Helyszíni ki és bekapcsolások, hibaelhárítás
- A felhasználó és a helyszíni tevékenységet végző személyek közötti **személyes kontaktus teljes mértékben nem szüntethető meg! Az otthoni munkavégzés bizonyos folyamatok során nem kivitelezhető!**



Személyes kontaktust igénylő, helyszínen végzendő engedélyesi tevékenységek

- Kikapcsolás
- Leolvasás
- Felhasználó változás miatti mérőhely ellenőrzés
- Hitelesítési mérőcsere
- Nyomákszabályozó csere
- Gáztömörségi felülvizsgálat
- Visszakupcsolás
- Bekapcsolás
- Műszaki-biztonsági ellenőrzés
- Szabálytalan vételezés miatti ellenőrzés



Bizonytalanságok a pandémia kapcsán

A veszélyhelyzet kihirdetésekor:

- A társadalom egészét felkészületlenül érte a helyzet
- Világméretű riadalom és tanácstalanság
- Nem tudatosult bennünk az, hogy ez meddig is fog tartani
- Nem ismertük a vírust (most sem igazán)
- A jogszabályok nem számoltak az ilyen helyzetekkel, ezért azok alkalmazása vagy annak való megfelelés kérdéses volt
- Előregedő, így veszélyeztett szakemberállomány
- Felelősségvállalás kérdése a munkáltató oldaláról
- Kormányzati (Operatív Törzs) intézkedések kiszámíthatatlansága, a hatékony és tényszerű kommunikáció hiánya
- És még sorolhatnánk...



2020. Március 19.

MEKH H944/2020 Határozata a helyszíni munkavégzéssel járó cselekmények alól mentesítésről



Mentesítéssel érintett engedélyesi tevékenységek

- a fogyasztásmérő berendezés éves egyszeri, aktuális és egyéb okok miatti személyes leolvasása
- a veszélyhelyzet időintervalluma alá eső hitelesítési mérőcsere

A határozat meghozatalakor a Hivatal a szürke zónába mozgott, mivel jogszabályok által előírt kötelezettségek alól adott felmentést!

***Ez jogilag megkérdőjelezhető, de az adott helyzetben szükségszerű volt az emberi élet megóvása érdekében hozott gyors reakció!
A Hivatal vállalja a felelősséget ezen lépés megtételéért!***



Átmeneti megoldások

- A „diktálós” felhasználók számára több típusú kommunikációs csatorna biztosítása,
- Fogyasztásmérő berendezések adatainak begyűjtése érdekében az engedélyesek a nyilvántartásukban lévő csatornákon keresztül vehetik fel a kapcsolatot a felhasználóval, ami nem minősül marketing tevékenységnek,
- Becslés alapú elszámolás a Vhr. 115. § (7) bekezdése alapján,
- Fogyasztásmérő berendezések hitelesítési cseréjének tömeges átütemezése,
- Személyes kontaktus igénylő egyéb tevékenységek esetén védőfelszerelés biztosítása és óvintézkedések megtétele,
- Személyes ügyfélszolgálat ideiglenes bezárása.



Mérőállások hiányának eltérő kezelése

- A távfelügyeleti rendszerek a veszélyhelyzet alatt is biztosították az adatokat
- Egyes engedélyeseknél az éves egyszeri leolvasások ütemezése nem esett a veszélyhelyzet idejére, ezért nincs náluk elmaradás
- **Érintett felhasználási hely ~848.000**
- Közreműködés kérése a fogyasztóktól
engedélyesi területenként eltérő együttműködési készség,
38-78% egyéb módon közölte az óraállásokat
- Becsült mérőállások
- **Elmaradt leolvasások pótlására nincs lehetőség**
- Leolvasások részleges újraindítása a veszélyhelyzet ideje alatt engedélyesi döntés alapján



Hitelesítési mérőcserék elmaradása

- Egyes engedélyeseknél a hitelesítési mérőcsere ütemezése nem esett a veszélyhelyzet idejére, ezért nincs náluk elmaradás
- **Érintett felhasználási hely ~65.000**
- Közreműködés kérése a fogyasztóktól
- **Jogszabályi kötelezettség alapján a mérő hitelessége 2020. december 31. -én jár le, az elmaradt munkákat addig pótolni szükséges!**
- Hitelesítési mérőcserék részleges újraindítása a veszélyhelyzet ideje alatt engedélyesi döntés alapján (20m³/h feletti mérők, előkerti elhelyezésű 20m³/h alatti mérők, egyéb szempontok)



Mentesítéssel nem érintett tevékenységek



- Kikapcsolás
 - Felhasználó változás miatti mérőhely ellenőrzés
 - Nyomásszabályozó csere
 - Gáztömörégi felülvizsgálat
 - Visszakapcsolás
-
- Bekapcsolás
 - Műszaki-biztonsági ellenőrzés
 - Szabálytalan vételezés miatti ellenőrzés
 - Üzemzavar elhárítás
 - Élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzetben szükséges elvégzendő tevékenységek



2020. május 15. - május 16.

Kormányrendeletek a további védelmi intézkedésekről és a korlátozási eljárás megszüntetéséről

- a korlátozások feloldása után is kiemelten fontos a felhasználók, a gáziparban dolgozó munkavállalók és az Engedélyesek további védelme
- a személyes kontaktusokkal járó munkálatok minimális szintre csökkentése
- a fertőzés terjedésének meggátolása, csökkentése



2020. Június 9.

H944/2020 MEKH Határozat módosítása

- végezhető a fogyasztásmérő berendezések éves egyszeri, aktuális és egyéb okok miatti személyes leolvasása és
- az engedélyesi ütemterv alapján a Vhr. 1. számú mellékletének 10.1. pontjában rögzítettek szerinti értesítés mellett a hitelesítési mérőcsere
- a helyszíni munkavégzéshez a felhasználási hely felhasználója előzetesen kifejezett hozzájárulása szükséges.



Az első tanulságok

- A veszélyhelyzet elhúzódása az első várakozásokat messze felülmúlta!
- Tudatosult bennünk, hogy a Vírus velünk van és alkalmazkodni kell, ezért kialakult egy magas szintű bizonytalanság és szorongás.
- Társadalmi és gazdasági hatása rövid idő alatt térdre kényszerítette a világgazdaságot. A meghozott korlátozó intézkedések gazdasági hatásai súlyosak és szerteágazók, egyes ágazatokban csak később éreztetni majd igazi hatását.
- A korábbi folyamatok teljes felborulása. A meglévő üzleti tervek egyetlen szektorban sem alkalmasak arra, hogy a COVID-19 miatt kialakult és jelenleg is tartó helyzetet kezeljék.
- A közvetlen működési hatások, ideértve a másod- és harmadlagos hatásokat is, továbbra is kiszámíthatatlanok.
- Sok gazdasági terület megállt, azonban a közellátások (pl. a gázellátás is) biztosítása továbbra is kötelezettség.



... a földgázszolgáltatás tekintetében

- Fel kell készülni az olyan kockázati és bizonytalansági hatásokra, amelyeket a COVID-19 a jövőbeli tervekre gyakorolhat.
- Meg kell teremteni azokat a lehetőségeket, amelyek növelik az engedélyesek rugalmasságát a bizonytalan körülmények között.
- Fel kell gyorsítani a digitális átalakítást, az IT infrastruktúra tekintetében a hiányosságokat pótolni és a munkafolyamatok újra gondolni.
- Az infrastruktúra biztonságos és hosszú távú működtetése elengedhetetlen, ezért a folyamatos karbantartás és munkavégzés nem állhat meg.
- Át kell gondolni az okos mérés lehetőségeit, kiterjesztését
 - elszámolási mérő leolvasás intézménye
 - személyes kontaktus nem igénylő eljárások
 - gázmérők távellenőrzésének lehetőségei
- A műszaki okból történő munkavégzés ütemezésénél figyelembe kell venni a járványügyi intézkedéseket - karantén.
- Az ügyfélszolgálatok elérhetőségét továbbra is biztosítani kell úgy, hogy az ügyfelek elégedettsége változatlan maradjon.
- Sokkal inkább a személyes védelem a járható út, nem a munkák szüneteltetése.
- ~~Szükségessé vált az esetleges újabb gazdasági, szervezeti leállás munkaerőre, működésre és~~
hatékonyságra gyakorolt negatív hatásainak minimalizálására tett intézkedések kidolgozása.



Tovább lépés

- A Hivatal elkötelezett abban, hogy a méréssel és mérőkkel kapcsolatos szabályozás és rendszer olyan irányban változzon, ami lehetővé teszi a távleolvasás alapú teljes körű elszámolást és ezen keresztül a felhasználói mérési adatok szélesebb körű felhasználhatóságát.
- Az ügyfélszolgálatok működésének teljes átalakítása, jelenlegi jogszabályi rendelkezések felülvizsgálata, kiegészítése
- Azon engedélyesi folyamatok során, amelyekben a személyes kontaktus elkerülhetetlen, a lehető legnagyobb mértékben biztosítani szükséges a munkavállaló és a felhasználó részére a megfelelő szintű védelmet a kockázatcsökkentő alapfeltételek megteremtésével.
- A meglévő tapasztalatok alapján biztosítani kell a munkák folyamatos ellátását, mivel a tavaszi „leállás” megismétlése senkinek nem érdeke.
- A Hivatal az engedélyesek által a veszélyhelyzet alatt tett intézkedéseikről, azok eredményességéről és elkövetkező (esetleges második hullám alatti) terveikről tájékoztatást fog kérni, melyeket a jövőbeli szabályozás és az engedélyesi tevékenységek megkönnyítése céljából magukkal az engedélyesekkel is megoszt.



Köszönöm a figyelmet!



ELLÁTÁSBIZTONSÁG • MEGFIZETHETŐSÉG • ÉLETMINŐSÉG