

EDF DÉMÁSZ
ÖNKORMÁNYZATI KAPCSOLATTARTÓ
ENERGIAÉRTÉKESÍTŐ ÉS KÖZVILÁGÍTÁS ÜZEMELTETÉSI IRODA

2014. ÉVI TÁJÉKOZTATÓJA

MAKÓ VÁROS
ÖNKORMÁNYZATA SZÁMÁRA



TARTALOMJEGYZÉK

AZ EDF DÉMÁSZ TÁRSASÁGCSOPORT ENGEDÉLYESKÖTELES TEVÉKENYSÉGEI	3. OLDAL
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG	4. OLDAL
KÖZVILÁGÍTÁSI HIBAJAVÍTÁSI STATISZTIKA ÉS SZOLGÁLTATÓI TEVÉKENYSÉG	5. OLDAL
MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLATTAL KÖZÖS HÁTRALÉKKEZELŐ PROGRAM	6. OLDAL
ELŐREFIZETŐS MÉRŐ SZOLGÁLTATÁS ÖNKORMÁNYZATOKNAK	7. OLDAL
AZ EDF DÉMÁSZ FELELŐSSÉGVÁLLALÁSAI	8. OLDAL

A tájékoztató anyag összeállítását az EDF DÉMÁSZ Önkormányzati Kapcsolattartó, Energiaértékesítő és Közvilágítás Üzemeltetési Irodája végezte az Önkormányzat számára.
A megjelölt adatok tájékoztató jellegűek.

Az Önkormányzat a tájékoztatóban foglaltakat harmadik személy részére csak az EDF DÉMÁSZ Zrt. előzetes írásos engedélye alapján adhatja tovább, kivéve a jogszabályi előírásokat, eseteket.

AZ EDF DÉMÁSZ TÁRSASÁGCSOPORT ENGEDÉLYESKÖTELES TEVÉKENYSÉGEI

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. mintegy **775 ezer** lakossági és vállalati **ügyfélnek** szolgáltat villamos energiát Magyarországon.

A **18 235 km²** területű szolgáltatási területen **35 alállomás és 1200 transzformátor** működik.

EDF DÉMÁSZ

A vállalatcsoport közel **1 200 dolgozót** foglalkoztat és mintegy **32 000 kilométernyi hálózatot** üzemeltet.

Az ügyfél-elégedettség mind a lakossági mind az üzleti szektorban kiemelkedő értéket mutat.

EGYETEMES
SZOLGÁLTATÓI
ENGEDÉLYES



VILLAMOS ENERGIA ÉS
FÖLDGÁZ KERESKEDŐI
ENGEDÉLYES



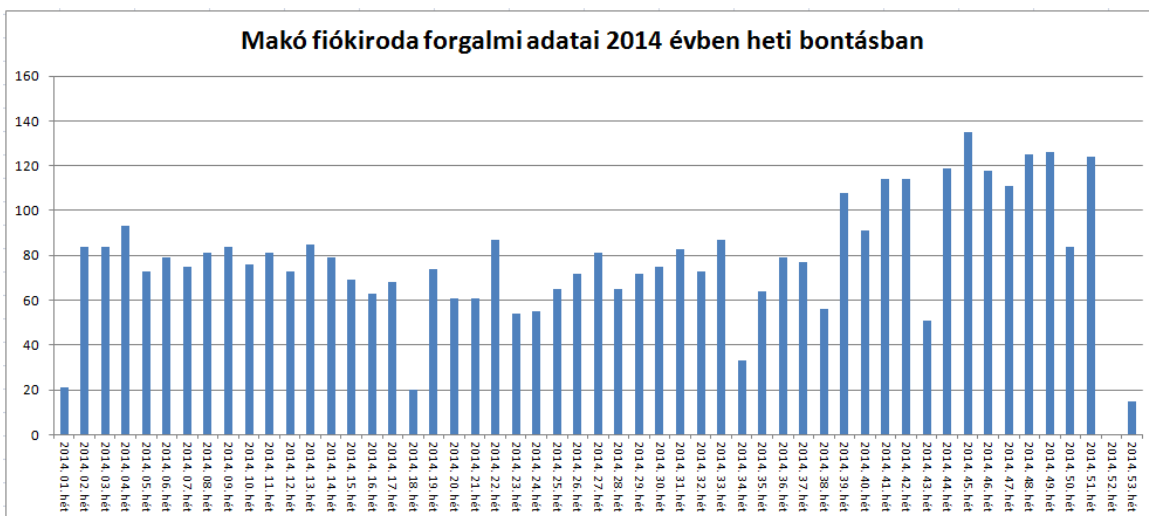
ELOSZTÓ
HÁLÓZATI
ENGEDÉLYES



KÖZVILÁGÍTÁS
ÜZEMELTETÉSI
ENGEDÉLYES



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI INFORMÁCIÓK

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. nyilvántartásának 2014 december 31-i adatai szerint Makó Város közigazgatási területén 10.724 lakossági, 419 üzleti ügyfél, fogyasztó vételezik villamos energiát. Előrefizetős mérővel a településen 151 háztartásban vételeznek.

A makói fiókiroda (Makó Liget u. 3) minden héten szerda 08:00-12:00-ig és csütörtökön 14:00-18:00-ig tart nyitva.

Az iroda jellege miatt az ott dolgozó kollégák vezénylestől függően utazó állomány. Irodanyitás előtt annyival érkeznek, ami az ügyfelek kiszolgálásához való felkészüléshez szükséges.

Az EDF DÉMÁSZ az előrefizetős fogyasztásmérő berendezések kódkiadását az irodán túl az ügyfelek igényeihez és kényelméhez igazítva külső partnerekhez is kihelyezte. A kódkiadó pontok száma folyamatosan növekszik.

Makón a Hosszú utca 38 sz. alatti vegyesboltban üzemel előre fizetős mérő kódkiadásra alkalmas készülék. Ezen a helyen a kiadott ELEKTRONKÁRTYÁK segítségével - az üzlet nyitvatartásához igazodva - van mód feltöltőkód vásárlására.

Az EDF DÉMÁSZ ügyfélszolgálati tevékenységeiben, csakúgy, mint a közüzemi szolgáltatások mindegyikénél, az utóbbi évek során egyre inkább a telefonos és az internetes ügyfélszolgálati kapcsolat került előtérbe.

A www.edfdemasz.hu oldal látogatottságának emelkedése, és az ott regisztrált ügyfelek számának növekedése igazolta, hogy egyre többen használják az internetet a villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos ügyeik intézésében. A telefonos ügyfélszolgálat forgalma is jelentős mértékben emelkedett.

Mára az ügyintézés olyan, – a nap 24 órájában elérhető – online és telefonos szolgáltatásokkal bővült, amelyekkel csaknem minden a villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos téma egyszerűen, gyorsan, sorban állás nélkül megoldható.

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

e-vonal: 06 40 82 22 82 (kék szám díjazása szerint hívható, 0-24 hívható) **Mérőállás bejelentés** : 06 80 82 81 80 (vezetékes számról ingyen hívható)

Mérőállás bejelentés : 06 40 82 81 80 (kék szám, helyi tarifával hívható) **Hibabejelentés** : 06 40 822 000 (kék szám, helyi tarifával hívható)

KÖZVILÁGÍTÁSI HIBAJAVÍTÁSI STATISZTIKA ÉS SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG

MAKÓ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA		
Egy lámpahelyet érintő hibastatisztika	mérték	mértékegység
Egy lámpahelyet érintő hibák száma	155	db
Egy lámpahelyet érintő hibák átlag elhárítási ideje	2,21	nap
Egy lámpahelyet érintő hibák esetén 8 napon túli javítások száma	14	db
Több lámpahelyet érintő hibastatisztika		
Több lámpahelyet érintő hibák száma	118	db
Több lámpahelyet érintő hibák átlag elhárítási ideje	14,62	óra
Több lámpahelyet érintő hibák esetén 24 órán túli javítások száma	15	db

Csoportos fényforrás csere ¹		
típus	Nna ²	Kpfcs ³
db	0	0
összesen	0	

Lámpatest nyilvántartás 2014.12.31	
4018	db
254,921	teljesítmény (kW)

A fenti „egy lámpahelyet érintő” közvilágítási hibajavítási adatok 2014.05.31-ig érvényesek, tekintettel arra, hogy Makó Város Önkormányzata és az EDF DÉMÁSZ Zrt. közötti közvilágítás aktív elem üzemeltetési és karbantartási szerződés 2014.06.01. követően megszűnt.

¹ Csoportos fényforrás csere: a fényforrásokat időközönként (megszabott hibaszázalék elérésekor)

Szolgáltató lecseréli a tömeges meghibásodások megelőzése érdekében

² Nna: nagynyomású nátrium fényforrás ³ Kpfcs: kompaktfénycsöves fényforrás

Az EDF DÉMÁSZ közvilágítási üzemeltetési tevékenysége számokban

A Társaság közel 162 ezer lámpatestet üzemeltet, amelyből 98 ezer kompaktfénycső, 61 ezer nagynyomású nátrium fényforrás és 3 ezer egyéb típusú fényforrás.

Az EDF DÉMÁSZ mint közvilágítás üzemeltetési engedélyes a közvilágítás karbantartását és üzemeltetését 250 településen végzi.

Makó Város területén a szolgáltató finanszírozásából 2014. évben **5 fm kábelfelújítás** történt meg **65.833 Ft + ÁFA értékben**.

A település területén 2014. évben ismeretlen fél által elkövetett közvilágítási kandelábert érintő káreset 1 db esetben történt, a **felújítás költsége 466 013 Ft + ÁFA értékű volt**.

2014. évben az indokoltá vált **közvilágítási célú tartószerkezetek** (kandeláberek és lámpakarok) **festését** az EDF DÉMÁSZ Zrt. megrendelése alapján minősített alvállalkozója összesen **46 db kandeláber**en végezte el **1 357 000 Ft + ÁFA értékben**. **43-as főút (432-es körforgalomtól a Liget utcáig) – 46 db kandeláber**

MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLATTAL KÖZÖS HÁTRALÉKKEZELŐ PROGRAM

Az EDF DÉMÁSZ, a dél-alföldi villamosenergia-szolgáltató és a karitatív szervezet májusban újabb együttműködési megállapodást írt alá, így 2014-ben és 2015-ben 150 millió forintos keret áll rendelkezésre a Hálózat a közösségért program folytatására. Azok, akiknek nehézséget okoz az áramszámla kifizetése a családsegítő szolgálatoknál, a Máltai Szeretetszolgálat irodáiban és az önkormányzatoknál kaphatnak segítséget, hogy sikerrel pályázzanak támogatásért. A Hálózat a közösségért program célja, hogy az EDF DÉMÁSZ ügyfelei elkerüljék a kikapcsolást és a díjhátralék felhalmozását, a végső cél pedig a fogyasztók tudatos energiafelhasználásának alakítása.

Az EDF DÉMÁSZ szolgáltatási területén, négy megyében 253 családsegítő vagy önkormányzati munkatárs és 23 máltais segítő fogadja azokat a nehéz helyzetben lévő fogyasztókat, akik pályázati úton juthatnak segítséghez díjhátralékuk vagy áramszámlájuk rendezéséhez. A Hálózat a közösségért elnevezésű programban hátralékos és hátralékkal nem rendelkező fogyasztók egyaránt részesülhetnek. Előbbiek között az áramszolgáltatásból már kikapcsolt fogyasztók, és az előre fizetős mérővel rendelkező hátralékos fogyasztók is támogatást igényelhetnek. A nyertes pályázóknak önrészt kell fizetniük, az elnyerhető támogatás az általuk befizetett díjhátralék összegével azonos mértékű lehet. A fogyasztó az önrész megfizetéséhez egyedi részletfizetési megállapodást köthet. A hátralékkal nem rendelkezők közül pedig a rendszeresen fizető, szociálisan hátrányos helyzetű fogyasztók részesülhetnek támogatásban, de mellettük az előre fizetős mérőt használó hátralékmentes fogyasztók is pályázhatnak. A program kiemelt figyelmet fordított a fogyatékkal élő, védendő fogyasztók bevonására is.

A 150 millió forintos támogatási keretet biztosító EDF DÉMÁSZ célja, hogy az ügyfelek felelősséget vállaljanak a hátralék rendezésében, életvezetési tanácsadással támogassa a nehéz helyzetben lévő fogyasztókat, akik majd tudatos villamosenergia-fogyasztással rendezni tudják az áramszámláikat.

A programról bővebb információ a www.halozat.maltai.hu internetes oldalon található.

Az EDF DÉMÁSZ Önkormányzatuk esetében 2014. december 31-ei fordulónappal az alábbi tájékoztató jellegű adatokat és információkat nyújtja.

TELEPÜLÉS	JELENTKEZŐK SZÁMA	TÁMOGATOTTAK SZÁMA	ÖNRÉSZ ÖSSZEGE	TÁMOGATÁS ÖSSZEGE	RÉSZLETFIZETÉSEK SZÁMA
MAKÓ	40	26	288 886	288 886	26

A programba pályázat útján jelentkezhetnek, jelentkezhetnek az EDF DÉMÁSZ szolgáltatási területén élő családok. A pályázatokat a Máltai Szeretetszolgálat bírálja el folyamatosan. Az EDF DÉMÁSZ a jövőben is keresi az együttműködést a Máltai Szeretetszolgálattal a rászoruló fogyasztók megsegítése és tudatos energiafogyasztóvá válása érdekében.

ELŐREFIZETŐS MÉRŐ SZOLGÁLTATÁS ÖNKORMÁNYZATOKNAK

HÁTTÉR INFORMÁCIÓK

A szolgáltatás az önkormányzat saját tulajdonában lévő, kiadott lakásokban előre fizetős mérők felszerelését teszi lehetővé. Az önkormányzat és az EDF DÉMÁSZ csoport (egyetemes szolgáltató és műszaki szervezetek) egy együttműködési megállapodás keretében szorosan együttműködik. Előrefizetős tarifa jelenleg csak a lakossági ügyfélkör számára elérhető, így a lakások lakói (bérleti) csak természetes személyek lehetnek.

MÉRŐDÍJAK (2015)

- egyfázisú mérő: 14.616 Ft + ÁFA
- háromfázisú mérő: 27.784 Ft + ÁFA

Ezek a díjak minden olyan költséget tartalmaznak, melyek a mérőcserével kapcsolatosak: mérő különbözeti és felszerelési díjakat.

Nem tartalmazzák azonban a mérőhely esetlegesen felmerülő ki- vagy átalakításának költségeit

Hivatalos információ: www.edfdemaszhalozat.hu

AZ ÖNKORMÁNYZAT

- tájékoztatja bérelőit a projektről, ezen belül:
EDF DÉMÁSZ-szal közösen megszervezi és kézben tartja a tömeges mérőcserék időpontjait
tájékoztatást ad a bérlőknek az előre fizetős mérők működéséről
tájékoztatást ad a bérlőknek a villamos-energia szerződés-módosításának szükségességéről
- fizeti a mérők díjait azokban az esetekben, ha az ügyfél nem kérte az előre fizetős mérőt saját jogán
- szükség esetén lakásfenntartási támogatást folyósít és/vagy lehetőség szerint adósságkezelési programban részesíti azokat a bérelőket, akik lejárt esedékességű tartozást halmoztak fel
- kapcsolattartót jelöl ki, akivel lehet egyeztetni a program részleteit
- bérleti szerződéseibe foglalja az előre fizetős mérős tényét

AZ EDF DÉMÁSZ

Megszervezi és lebonyolítja – szükség esetén alvállalkozó közreműködésével – a mérőcseréket, minden szükséges, a villamosenergia szerződéskötés és módosítással kapcsolatos adminisztrációt, előkészíti, aktívan közreműködik a program megvalósításában.

LAKÁSBÉRLŐK SZÁMÁRA FONTOS INFORMÁCIÓK

Mérőcserekor a hagyományos mérő állása alapján záró számla készül, amelyet ki kell egyenlíteni. Az előre fizetős mérők 50 kWh (pár nap fogyasztásra elegendő) villamos-energia mennyiséggel kerülnek felszerelésre, ez a kWh mennyiség a mérő felszerelésekor kerül számlázásra, amit szintén ki kell egyenlíteni. A mérés módjának változása miatt a bérelő az EDF DÉMÁSZ-szal megkötött villamos energia adásvételi szerződését módosítani szükséges, amennyiben lejárt esedékességű hátraléka van, részletfizetési megállapodást kell kötnie az EDF DÉMÁSZ-szal. Mérő későbbi feltöltéséhez az ügyfél egy azonosító plastik kártyát, ún. Elektronkártyát kap, amelyet minden kód (energia) vásárláshoz magával kell vinnie a pontos azonosításához. A feltöltésekkor kapott nyugtán szerepel minden szükséges adat (feltöltő kód, befizetett összeg, kWh mennyiség, havi alapidíjak száma, stb), ezért számlát elektronikus formában küldünk. A feltöltési pontok teljes listája a www.edfdemasz.hu honlapon található.

További információért kérjük keresse területileg illetékes kapcsolattartóját.



AZ EDF DÉMÁSZ FELELŐSSÉGVÁLLALÁSAI

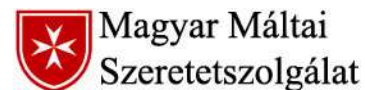
FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉS

- Zöldforrás Biogáz Erőmű 1200 kW villamos és 1300 kW hőenergiát szolgáltat
- Akkumulátoros üzemmódban is üzemelő trolibusz fejlesztése Szegeden



TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

- Magyar Máltai Szeretetszolgálattal közös lakossági hátralékkezelő program
- Jedlik Ányos Képzési Program - bentlakásos képzés a szerelői utánpótlás folyamatos biztosítására
- Védendő fogyasztók rendszere
- Előrefizetős mérőkészülékek telepítése
- Lakossági adósságrendezési programok önkormányzatokkal közösen
- Cipődoboz akció – EDF DÉMÁSZ munkatársainak támogatása rászoruló gyermekeknek



SZPONZORÁCIÓ

- Az EDF DÉMÁSZ 15 éve névadó szponzora a számos olimpiai bajnokot felsorakoztató EDF DÉMÁSZ Szeged Vízisport Egyesületnek
- Látványsportok támogatása



ELISMERÉSEK

- Az elmúlt 17 évben 13 alkalommal ítelték oda az EDF DÉMÁSZ Társaságcsoporthoz az Energiafogyasztók Díját

