

2011. évi

## TÁJÉKOZTATÓ

AZ EDF DÉMÁSZ SZOLGÁLTATÓI  
TEVÉKENYSÉGÉRŐL

Csongrád

TELEPÜLÉSEN



## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. Az EDF DÉMÁSZ szervezetéről, felépítéséről és működéséről.....</b>	<b>3</b>
1.1. Az EDF DÉMÁSZ és az EDF Csoport .....	3
1.2. Az EDF DÉMÁSZ elismerései.....	3
1.3. Az EDF DÉMÁSZ szervezeti felépítése, leányvállalatai .....	4
1.4. Az EDF DÉMÁSZ szolgáltatási területe .....	5
1.5. Önkormányzati Kapcsolattartó és Közvilágítási Iroda.....	5
<b>2. Az EDF DÉMÁSZ ügyfélszolgálati tevékenysége .....</b>	<b>6</b>
2.1. Ügyfélszolgálati irodák és a telefonos ügyfélszolgálat.....	6
2.2. Számlázás és hátralékkezelés .....	7
<b>3. Üzemeltetés, karbantartás, fejlesztés.....</b>	<b>8</b>
3.1. Gallyazási munkálatok .....	8
3.2. Közvilágítási adatok .....	9
<b>4. Fenntartható fejlődés .....</b>	<b>10</b>
4.1. Zöldforrás Biogáz Erőmű .....	10
4.2. Gyulai D-Hotel: napkollektoros rendszer .....	11
4.3. Madárvédelem.....	11
<b>5. Társadalmi felelősségvállalás.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Szponzoráció .....</b>	<b>13</b>
6.1. EDF DÉMÁSZ Szeged Vízisport Egyesület.....	13
6.2. EDF DÉMÁSZ Bajai Spartacus SC.....	13
6.3. EDF DÉMÁSZ Ötpróba London 2012 rendezvénysorozat .....	14

# 1. Az EDF DÉMÁSZ szervezetéről, felépítéséről és működéséről

## 1.1. Az EDF DÉMÁSZ és az EDF Csoport

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. mintegy **760 ezer lakossági és vállalati ügyfélnek** szolgáltat villamos energiát Magyarországon. A vállalatcsoport közel **1400 munkavállalót** foglalkoztat és mintegy **31600 kilométernyi hálózatot** üzemeltet.

**Az EDF DÉMÁSZ az EDF Csoport tagja.** Az EDF Csoport – az európai energiapiac egyik vezető szereplője – integrált energiaipari vállalat, mely az energiával kapcsolatos folyamatok minden területén jelen van: termelés, szállítás, elosztás, kereskedelem és értékesítés. A Csoport az európai villamosenergia-termelés élvonalában foglal helyet. Franciaországban főként atomenergia- és vízenergia-termeléssel foglalkozik, és kimenő teljesítményének 95%-a CO<sub>2</sub>-mentes. Az EDF franciaországi szállító és elosztó leányvállalatai 1,285,000 km kis- és középfeszültségű légvezeték és földkábel, illetve kb. 100,000 km nagyfeszültségű rendszert üzemeltetnek. A Csoport Franciaországban közel 28 millió ügyfelet lát el energiával és szolgáltatásokkal. A Csoport konszolidált árbevétele 2010-ben 65.2 Md € volt, amelynek 44,5%-át Franciaországon kívül valósította meg. Az EDF-et jegyzik a Párizsi Tőzsdén a CAC-40 mutatóval.

Az **EDF Csoport** a világ vezető energiavállalatainak egyike:

- **158.842** munkavállalót foglalkoztat
- **37 millió** ügyfelet lát el
- **630.4 TWh** villamos energiát állít elő
- **65.2 milliárd euró** értékben értékesít energiát.

A Délmagyarországi Áramszolgáltató Vállalatot (DÁV) a Bánya- és Energiaügyi Miniszter 1951. július 12-i határozatával alapította meg. 1963-tól a Magyar Villamos Művek Tröszt irányítása alá tartozott, rövidítve használt nevét, a DÉMÁSZ-t 1987-ben rögzítették. A korábban állami irányítás alatt működő cég a Délmagyarországi Áramszolgáltató Vállalat (DÁV) 1991. december 31-én részvénytársasággá alakult át megteremtve ezzel a privatizáció, az intenzív belső fejlődés és a szakmai előrelépés lehetőségét. A villamosenergia-szolgáltatás 101. évében, 1996-ban került sor a DÉMÁSZ Rt. privatizációjára. A Délmagyarországi Áramszolgáltató Nyrt. 2006. december 12-éig megvásárolta a kisebbségi tulajdonosainak a részvényeit, mindezek eredményeként az EDFI tulajdonába került a DÉMÁSZ többszörös részvényeinek 100%-a. 2007. január 17-i hatállyal a Társaság cégneve Délmagyarországi Áramszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaságra, illetve rövid formában DÉMÁSZ Zrt.-re változott. Az EDF anyavállalat egységes vállalati üzeneteinek közvetítése és megjelenítése céljából 2009. december 31-től a vállalat neve EDF DÉMÁSZ Zrt.

Az **EDF DÉMÁSZ küldetése**, hogy: „a jövő energiaszolgáltatójaként biztosítsuk ügyfeleink kényelmét a nap 24 órájában.”

Az **EDF DÉMÁSZ jövőképe**: „az EDF Csoport tagjaként célunk, hogy környezetbarát és versenyképes vállalatainkkal Magyarország leghatékonyabb vidéki elosztója és az ország legkiválóbb szolgáltatásait nyújtó energiakereskedője legyünk.”

## 1.2. Az EDF DÉMÁSZ elismerései

A **Magyar Energiafogyasztók Szövetsége** immár tizenhatodik alkalommal vizsgálta, hogy a fogyasztók mennyire elégedettek a villamosenergia-szolgáltatójuk tevékenységével. A korábban egységes díj 2009 óta engedélyesi kategóriák alapján kerül kihirdetésre, így az ügyfelek külön értékelhetik a hálózati elosztó és az egyetemes szolgáltató tevékenységét.

Az Energiafogyasztók Díjának Kuratóriuma - a villamos energia egyetemes szolgáltatói engedélyesek közül - a **leginkább fogyasztóbarát** magatartást tanúsító szolgáltatónak, az **EDF DÉMÁSZ Zrt.-nek** ítélte a 2011. évi Díjat.

A kuratórium a villamos energia elosztók között is döntött. A 2011-es évre az **EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. kapta meg az Energiafogyasztók Díját**, immáron második alkalommal.

Az elmúlt 16 évben 12 alkalommal ítéltek oda az első díjat a Társaságcsoporthoz, és további négyszer volt dobogós helyen a hazai áramszolgáltatók közül.

Az EDF DÉMÁSZ Társaságcsoporthoz megköszöni ügyfeleinek, hogy véleményükkel hozzájárultak a Társaságok sikeréhez, hiszen a szolgáltatások minőségét leginkább az ügyfelek elégedettsége mutatja.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. üzletfilozófiájának a középpontjában továbbra is az elégedett ügyfél áll, és ezentúl is az a célja, hogy folyamatosan javítsa szolgáltatásai színvonalát, hogy új termékeket ajánljon ügyfeleinek.

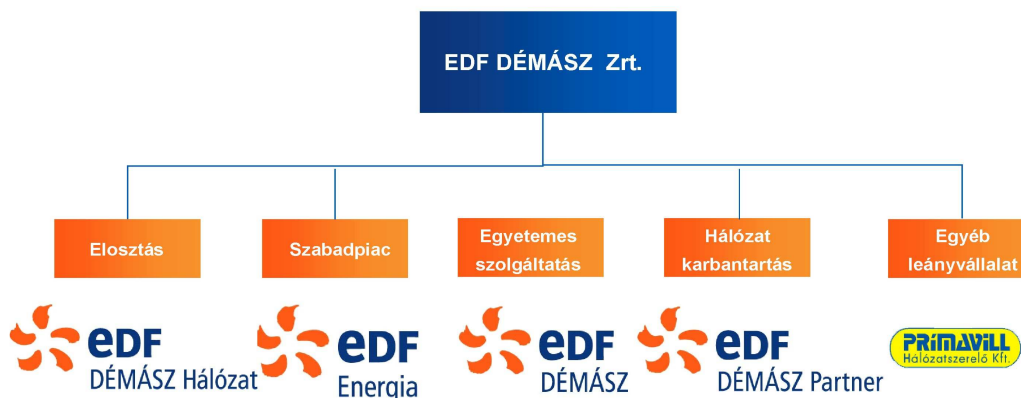
### EDF DÉMÁSZ a Kiválóságért

Az EDF DÉMÁSZ Csoport és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Kft. vezető munkatársai **Recognised for Excellence (R4E)**, azaz az **Elismerés a kiválóságért** négycsillagos díjakat vehettek át a Kiválóság tavasz 2012 rendezvényén. A díjak azt az eredményes munkát ismerik el, amelyet az EDF DÉMÁSZ az EFQM Kiválóság Modell alkalmazásában elért.

Az EFQM, **European Foundation for Quality Management**, vagyis **Európai Minőség Menedzsment Alapítvány** egy tagsági rendszeren alapuló non-profit szervezet, amelyet 1988-ban 14 vezető, élenjáró európai nagyvállalat hozott létre. Ez a szervezet az EFQM Kiválósági Modell tulajdonosa és az európai EFQM Kiválósági Díj (EEA: EFQM Excellence Award) szervezője és működtetője. Az EFQM alap gondolata, hogy egy szervezet a vevői és dolgozói elégedettséget, a pozitív társadalmi hatást megalapozott üzletpolitikával és stratégiával, a dolgozókra építve, valamint a partnerkapcsolatok, az erőforrások és a folyamatok menedzselésével éri el, ez pedig kiváló eredményekhez vezet. Az EFQM Modell önértékelésen alapul, eredménye pedig egy a napi gyakorlatban használható szemléletet ad a szervezet erősségeinek és fejlesztendő területeinek feltérképezésére. A Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület szakértői Szegeden több napon át vizsgálták az EDF DÉMÁSZ tevékenységét, menedzsmenttel, dolgozókkal, partnerekkel találkoztak. Az értékelés eredményeként a Kiválóság Tavasz 2012 rendezvényen **az EDF DÉMÁSZ Zrt. és az EDF DÉMÁSZ Hálózati Kft. kapta meg a Recognised for Excellence (R4E\*\*\*\*) négycsillagos díjat**.

Az EDF DÉMÁSZ Csoport ezzel a díjjal megerősítette pozícióját a kiváló vállalatok között. A társaság 2 évig használhatja a kiválóság logót, mellyel a partnerek és ügyfelek felé is megmutathatja a kiválóság tényét.

### 1.3. Az EDF DÉMÁSZ szervezeti felépítése, leányvállalatai



Az **EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.** működési engedélye alapján az elosztóhálózaton történő villamosenergia-szállításon túl mérési feladatokat, mérési adatszolgáltatást, hálózatfejlesztési és – létesítési tevékenységet, valamint fogyasztói igények szerint egyéb hálózati tevékenységeket is végez (feszültségmentesítés, be- és kikapcsolások).

[www.edfdemaszhalozat.hu](http://www.edfdemaszhalozat.hu)

Az **EDF DÉMÁSZ Partner Kft.** fő tevékenységként teljes körű üzemeltetési feladatokat végez a mintegy 760 ezer fogyasztót ellátó kis- és középfeszültségű villamos hálózaton, valamint felügyel a transzformátor-állomásokra. Figyelemmel követi a hálózat állapotát, meghatározza és végrehajtja a szükséges karbantartásokat, miközben kezeli a különböző – gyakran időjárási – okokból kialakult üzemzavarokat.

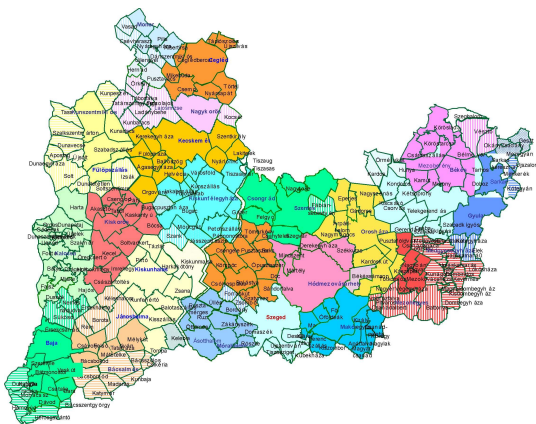
Az **EDF Energia** az EDF DÉMÁSZ üzleti ügyfelek márkája. 2003 óta az EDF Energia értékesítő csapatai villamosenergia-kereskedelmi, valamint import és export tevékenységet végeznek a fokozatosan megnyíló energiapiacra, és számos üzleti ügyfél választotta már az EDF Energiát szolgáltatójának.

[www.edfenergia.hu](http://www.edfenergia.hu)

A **DÉMÁSZ Primavill Kft.** transzformátorok, nagyfeszültségű berendezések javítását, karbantartását, kompakt transzformátor-állomások, villamos- és gázfogyasztásmérő szekrények gyártását végzi. Foglalkozik még közvilágítási berendezések, hálózatok tervezésével, kivitelezésével és üzemeltetésével, épületek és szobrok egyedi megjelenésű díszvilágításának megvalósításával.

[www.primavill.hu](http://www.primavill.hu)

## 1.4. Az EDF DÉMÁSZ szolgáltatói területe



Az EDF DÉMÁSZ hagyományos szolgáltatói területe a Dél-Alföldi régió területén és Bács-Kiskun, Csongrád, Békés és Pest megye déli területére terjed ki.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. mintegy 760 ezer lakossági és vállalati ügyfélnek szolgáltat villamos energiát Magyarországon. A vállalatcsoport közel 1.400 munkavállalót foglalkoztat és mintegy 31.600 kilométernyi hálózatot üzemeltet, 18.235 km<sup>2</sup> területen.

A Társaság régióközpontjai Baján, Kecskeméten, Békéscsabán és Szegeden helyezkednek el.

## 1.5. Önkormányzati Kapcsolattartó és Közvilágítási Iroda

Az EDF DÉMÁSZ Társaságcsoport fontosnak tartja az önkormányzatokkal, azok intézményeivel, gazdasági társaságaival, valamint az állami és költségvetési intézményekkel, mint kiemelt stratégiai ügyfeleivel való kapcsolattartást és együttműködést.

A Társaságcsoport ezen célok megvalósítására és elősegítésére hozta létre az **Önkormányzati Kapcsolatok és Közvilágítási Irodát**, amely a szolgáltatói területén elhelyezkedő 264 településsel áll folyamatos kapcsolatban.

E-mail: [onkormanyzat@edf.hu](mailto:onkormanyzat@edf.hu)

Levelezési cím: 6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 64-66.

Kapcsolattartó neve: Aradi Roland

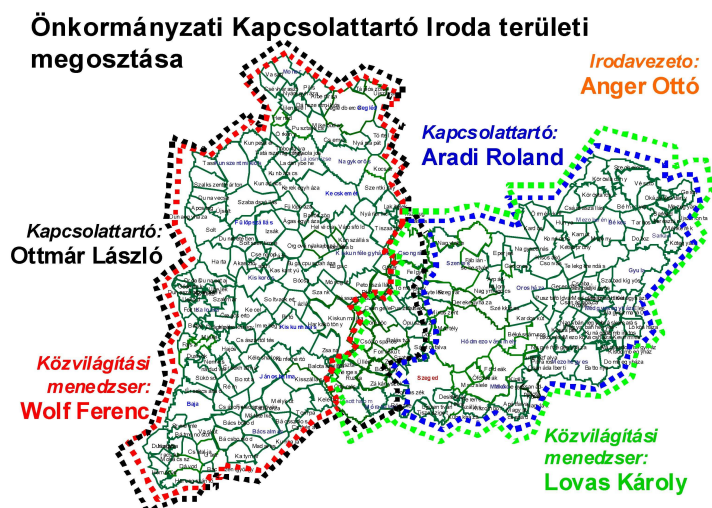
E-mail: [roland.aradi@edf.hu](mailto:roland.aradi@edf.hu)

Telefon: 06 30 644 35 96

Kapcsolattartó neve: Ottmár László

E-mail: [ottmar.laszlo@edf.hu](mailto:ottmar.laszlo@edf.hu)

Telefon: 06 30 925 72 72



### Közvilágítási hibabejelentés

Közvilágítási hibák bejelentésére az alábbi elérhetőségeken van lehetőség.

Telefonos ügyfélszolgálat hibabejelentő vonala: **06 40 822 000** (a nap 24 órájában helyi tarifával hívható)

E-mail: [kozvilagitashiba@edf.hu](mailto:kozvilagitashiba@edf.hu)

Az Önkormányzatok közvilágítással kapcsolatos igénybejelentéseket az alábbi elérhetőségen tehetnek:

E-mail: [kozvilagitas@edf.hu](mailto:kozvilagitas@edf.hu)

## 2. Az EDF DÉMÁSZ ügyfélszolgálati tevékenysége

### 2.1. Ügyfélszolgálati irodák és a telefonos ügyfélszolgálat

A 2001-ben megalakult **telefonos ügyfélszolgálat munkatársai a nap 24 órájában fogadják az ügyfelek kérését, kérdését.** Ezzel a szolgáltatással az EDF DÉMÁSZ egyedülálló az áramszolgáltatók között. Az internetes szolgáltatások lehetőségei és a megváltozott ügyintézési szokások az utóbbi években egyre inkább a telefonos és az online ügyfélszolgálat használatának növekedését hozták. Az ügyfelek időtakarékoskossága és kényelmi megfontolásból szívesen választják a gyors és korszerű ügyintézési formákat. Miközben a személyes megkeresések száma folyamatosan csökken, a telefonos ügyfélszolgálatunk forgalma az elmúlt 3 évben heti 9.250 hívásról, átlagosan 13.750 hívásra emelkedett. A Call Center kiváló működését szakmai elismerések is igazolják: telefonos ügyfélszolgálatunk két kategóriában is elnyerte a „Kiváló Call Center” 2010-es díját.

Az e-vonalon számlázással, szerződéssel, új és többlet villamosenergia-igénnyel kapcsolatos ügyben egyaránt lehet intézkedni. Külön vonalat tart fent Társaságunk a **mérőállás bejelentésre** és a **műszaki**



**hibák bejelentésére** is. Ügyeink hívásai átlagosan mindössze 3 percig tartanak, ami azt jelenti, hogy rövid idő alatt megoldást kínálunk fogyasztóink megkereséseire.

Szolgáltatási területünkön 19 ügyfélszolgálati irodában van lehetőség személyes ügyintézésre.

**Szeged, Hódmezővásárhely, Békéscsaba, Kecskemét**

**Szentes, Orosháza, Baja, Cegléd, Kiskunhalas**

Hétfő 08:00-20:00	Hétfő 08:00-18:00
Kedd 08:00-14:00	Kedd 08:00-12:00
Szerda 08:00-14:00	Szerda 08:00-12:00
Csütörtök 08:00-14:00	Csütörtök 08:00-12:00
Péntek 08:00-14:00	Péntek ZÁRVA

Kistérségi ügyfélszolgálati irodák nyitva tartása:

6782 Mórahalom, Rösztői út 1.	Hétfő 14:00-18:00	Kedd 08:00-12:00
5800 Mezőkovácsháza, Árpád u. 194.	Kedd 14:00-18:00	Szerda 08:00-12:00
5700 Gyula, Béke sgt. 35. Erkel Művelődési központ	Hétfő 14:00-18:00	Csütörtök 08:00-12:00
5630 Békés, Petőfi u. 2.	Kedd 08:00-12:00	Szerda 14:00-18:00
6900 Makó, Liget u. 3.	Szerda 10:00-18:00	Csütörtök 08:00-12:00
6100 Kiskunfélegyháza, Batthyány Lajos utca 2-4.	Kedd 08:00-16:00	Szerda 14:00-18:00
2700 Monor, Kossuth u. 65-67.	Kedd 08:00-12:00	Csütörtök 14:00-18:00
6200 Kiskőrös, Árpád u. 8.	Kedd 14:00-18:00	Szerda 10:00-14:00
6090 Kunszentmiklós Damjanich u. 10.	Kedd 14:00-18:00	Csütörtök 08:00-12:00
6300 Kalocsa, Hunyadi u. 45.	Kedd 08:00-12:00	Csütörtök 10:00-18:00

**Ügyfélszolgálati elérhetőségek lakossági ügyfeleink számára:**

e-vonal: 06 40 22 82 22 (nap 24 órájában hívható)

Hibabejelentés: 06 40 822 000 (nap 24 órájában hívható)

e-mail: [ugyfelszolgalat@edf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@edf.hu)

mérőállás bejelentése:

vezetékes telefonról ingyen hívható: 06 80 82 81 80

mobil telefonról helyi tarifával hívható: 06 40 82 81 80

fax: 06 62 568 008

online ügyfélszolgálat, online mérőállás bejelentés: [www.edfdemasz.hu](http://www.edfdemasz.hu)

## 2.2. Számlázás és hátralékkezelés

A hatályos jogszabály értelmében **2011. július 1-jétől** a lakossági fogyasztók számára **90 napról 60 napra csökkent** a lejárt tartozás miatti villamosenergia-szolgáltatás **kikapcsolásának türelmi ideje**. A tapasztalatok azt mutatták, hogy a korábbi 90 napos türelmi idő nem segített a fizetési problémákkal küzdőkön, ugyanis sok fogyasztó addig halogatta a számlák rendezését, amíg a helyzetet önerőből már nem voltak képesek rendezni és áramszolgáltatás nélkül maradtak.

A nehéz helyzetbe került fogyasztók számára további együttműködést ajánl az EDF DÉMÁSZ, hogy megelőzhető legyen az áramszolgáltatásból történő kikapcsolás. Amennyiben az ügyfél szociálisan rászorult a Társaság felajánlja az **előrefizetés mérés** lehetőségét. (Az előrefizetés fogyasztásmérő alkalmazása takarékoskásra, felelősségteljesebb fogyasztásra ösztönöz, megszűnik a kikapcsolás veszélye, nincs visszakapcsolási díj, nem halmozódik fel tartozás, jobban ellenőrizhető és kiszámítható a fogyasztás.)

Évente egyszer – meghatározott feltételek mellett - lehetőség van **részletfizetési kedvezményre** is. Ez a lehetőség azt a regisztrált **védendő fogyasztót** illeti meg, aki vállalja, hogy az esedékes részlet megfizetése mellett az aktuális áramszámláját is határidőben törleszti. A támogatások célja az

átmeneti nehézségek megoldásának megkönnyítése, de az energiafogyasztás díjának teljes megfizetésétől a szolgáltató semmi esetben sem tud eltekinteni.

Az EDF DÉMÁSZ eddig is kiemelt figyelmet fordított arra, hogy megkönnyítse ügyfeleinek dolgát az ügyintézés során. A rugalmas ügyintézés, az igényekhez alkalmazkodó számlafizetési szolgáltatások segítenek abban is, hogy ne halmozódjanak fel tetemes összegű tartozások a háztartásoknál, mert előbb utóbb fizetési problémákhoz, végső soron kikapcsoláshoz vezetnek.

Az EDF DÉMÁSZ **elektronikus számlaszolgáltatást** biztosít azon ügyfeleinek, akiknek fontos környezetük és szeretik kényelmesen intézni számlaügyeiket.

Az e-számla előnyei: környezetbarát, mert az **e-számla** természetesen papírmentes, az elkészültéről e-mail üzenetet készül. Gyors, mert a számla már elkészültének másnapján megtekinthető. A számlafizetés elektronikusan történik (csekkmentesen) ezért sorbanállás nélkül egyenlíthető ki a számla. Az EDF DÉMÁSZ e-számla szolgáltatását csak azon ügyfelek vehetik igénybe, akik csekkmentes fizetési móddal rendelkeznek Társaságunknál és regisztráltak honlapunkon.

### 3. Üzemeltetés, karbantartás, fejlesztés

Az **EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.** megalakulása óta eltelt 4 éve alatt évente átlagosan 11,6 milliárd forint értékben hajtott végre hálózatfejlesztési beruházásokat. A Társaság hálózatfejlesztési és beruházási tevékenységének célja az ügyfelek energiaellátásának biztosítása az ehhez szükséges hálózati infrastruktúra kiépítésével. Az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. kiemelt figyelmet fordít a szolgáltatási minőség emeléséhez szükséges hálózat fejlesztések elvégzésére, mindezt jövőbarát technológia alkalmazásával. A **váratlan üzemzavarok okozta áramkimaradás átlagos időtartama 10 év alatt csaknem negyedére csökkent**. A váratlan üzemzavarok mellett a tervezett munkák miatti áramszünetek is zavarják az ügyfeleket, az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. **3 év alatt felére csökkentette** az ügyfelek számára kényelmetlenséget okozó **áramkimaradások mértékét** – ez a mutató 2010-ben 101 perc/fogyasztó/év értékű volt.

A beruházási munkákhoz kapcsolódó tervezési és kivitelezési feladatokat minősített, keretmegállapodással rendelkező partnerek végzik el. A fejlesztési irányok meghatározását és a beruházási projektek menedzselését, ellenőrzését a Társaság szakemberei látják el.

Az **éves szinten 11 milliárd forint értékű hálózatfejlesztési beruházások** több mint harmadát az ügyfelek részéről évről-évre növekvő igények alapján hajtja végre a Társaság. A szolgáltatási színvonal emelése érdekében végrehajtott, saját hálózatfejlesztések értéke megközelítik a 6 milliárd forintot évente.

#### 3.1. Gallyazási munkálatok

Az **EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.** minden év őszi és tavaszi felkéri Ügyfeleit az ingatlanjaikon lévő és a szabadvezeték-hálózat biztonsági övezeteibe benyúló növények és faágak gallyazására, hogy elkerülhessék a növények és faágak okozta rövididejű áramkimaradásokat, üzemzavarokat és baleseteket.

A villamosmű biztonsági övezetéről szóló 122/2004. (X.15.) GKM rendelet szerint:

"A biztonsági övezetben lévő fák, bokrok ágait az ingatlan tulajdonosa (kezelője) köteles rendszeresen eltávolítani, ha azok a szabadvezeték biztonsági övezet határait elérik."

**A vezetékek biztonsági övezetének terjedelme** a szélső legközelebbi vezetőtől mérve az alábbi:

- **Kisfeszültségű** (0,4 kV-os) csupasz hálózat esetén: 1 méter
- **Középfeszültségű** (1-35kV-os) hálózat esetén: külterületen 5 méter, illetőleg belterületen 2,5 méter
- **Nagyfeszültségű** (120 kV-os) hálózat esetén: 13 méter



Amennyiben a vezetékek biztonsági övezetében az ingatlantulajdonosok eleget kívánnak tenni fenti jogszabályi kötelezettségüknek és a munkához **feszültségmentesítés szükséges**, úgy a Társaság kéri, hogy a munka megkezdése előtt feszültségmentesítés céljából értesítsék munkatársainkat (**e-vonal: 06 40 82 22 82** - helyi tarifával hívható telefonszám), akik a beavatkozást az egyeztetett napon ingyenesen biztosítják. A feszültségmentesítés elmaradása miatt bekövetkezett balesetekért, károkért Társaságunk nem vállal felelősséget.

A tulajdonosok fagallyazási kötelezettségeinek elmulasztása esetében, a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 124. § d) pontja alapján az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. jogosult a gallyazási munkákat elvégzésére, elvégeztetésére. A munkákat elvégzését az ingatlan tulajdonosa (kezelője) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 108.§ (1) bekezdése alapján tűrni köteles.

További információ: <http://www.edfdemaszhalozat.hu/>

### 3.2. Közvilágítási adatok

2011. évben közvilágítási **egy lámpahelyet érintő bejelentések** száma: 201 db

2011.01.01 – 2011.12.31. közötti időszakra vonatkozóan

Esemény	Mérték	Mértékegység
Egy lámpahelyet érintő hibák száma	195	db
Egy lámpahelyet érintő hibák átlag elhárítási ideje	2,83	nap
Egy lámpahelyet érintő hibák esetén 8 napon túli javítások száma	4	db
Egy lámpahelyet érintő bejelentés - <i>nincs hiba</i>	2	eset
Egy lámpahelyet érintő bejelentés - <i>más hibajavítással megszűnt</i>	4	eset

2011. évben közvilágítási **több lámpahelyet érintő bejelentések** száma: 66 db

2011.01.01 – 2011.12.31. közötti időszakra vonatkozóan

Esemény	Mérték	Mértékegység
Több lámpahelyet érintő hibák száma	64	db
Több lámpahelyet érintő hibák átlag elhárítási ideje	17,28	óra
Több lámpahelyet érintő hibák esetén 24 órán túli javítások száma	11	db
Több lámpahelyet érintő bejelentés - <i>nincs hiba</i>	0	eset
Több lámpahelyet érintő bejelentés - <i>más hibajavítással megszűnt</i>	2	eset

Közvilágítás aktív elemeit érintő karbantartás keretében 2011.01.01 – 2011.12.31. között csoportos fényforrás cserével összefüggő adatok:

Csoportos csere		
típus	Nna	Kpfcs
db	0	0
Összesen	0	

Nyilvántartott lámpatestek száma és összteljesítménye 2012. március 30-án:

Lámpatest nyilvántartás	
2710	db
224,148	Teljesítmény (kW)

A szolgáltató finanszírozásából 2011. évben **50 fm kábelfelújítás** történt meg 538.342 + ÁFA értékben.

## 4. Fenntartható fejlődés

Az energiaipar világszintű vezetőjeként az EDF Csoport különös figyelmet szentel a **fenntartható fejlődés** alapelveinek, és minden lehetséges lépést megtesz, hogy minimálisra csökkentse CO<sub>2</sub>-kibocsátását. A Csoport tagjaként az EDF DÉMÁSZ kész szembenézni a fenntartható fejlődés kapcsán felmerülő kihívásokkal:

- küzdelmet folytatni a klímaváltozás ellen és a biológiai sokszínűség fenntartásáért
- szorosabb kapcsolatot kialakítani a helyi hatóságokkal és közigazgatásokkal, illetve mindenki számára elérhetővé tenni az energiát
- részt venni a fenntartható fejlődéshez kapcsolódó vitákban és fórumokon
- megővni a környezetet és elérhető jövőt biztosítani a következő generációknak

### 4.1. Zöldforrás Biogáz Erőmű

A **Zöldforrás Energia Projekt**, a Szegedi Egyetem és az EDF DÉMÁSZ együttműködése kutatási és innovációs területeken 2008-ban kezdődött. A projekt elsődleges célja volt, hogy a környezetet szennyező **sertéshígtrágyából kinyert biogázra alapított kogenerációs, megújuló kiserőmű** létesüljön Szeged térségében, ami villamos- és hőenergia szolgáltatást nyújt.

Az EDF DÉMÁSZ cégcsoport többségi tulajdonú leányvállalata a Zöldforrás Energia Kft., a Zöldforrás Biogáz Erőmű fenntartója. Az EDF csoport hazai zöld arculatát a **helyi mezőgazdasági vállalkozásokra épülő, megújuló energiaforrásokból** táplálkozó Zöldforrás Biogáz Erőmű villamos- és hőenergia szolgáltatása erősíti.

Az EDF DÉMÁSZ a Szegedi Tudományegyetemmel közös kutatási, innovációs-szabadalmi tevékenységei a gyakorlati életben is létjogosultságot kaptak a Biogáz Erőmű megvalósulásával. A beruházást az Európai Unió 50 %-ban támogatta – összesen mintegy 625 millió Forint értékben, így az Európai Regionális Fejlesztési Alap társfinanszírozásával épülhetett meg az erőmű.

A Zöldforrás Energia Kft. 2010-ben kivitelezési szerződést írt alá a beszerzési versenyeljárásban győztes vállalkozással, az INWATECH Kft.-vel. A szigorú kritériumoknak megfelelő beszállítókkal (Agroplanta Kft., Karotin Kft., Pigmark Kft.) 20 éves szerződést kötött a projektársaság. A térséget **fejlett mezőgazdasági kultúra** jellemzi, nagy valószínűséggel lehet arra számítani, hogy a jövőben is nagy számban jelen lesznek itt jól működő mezőgazdasági cégek.



A régió áramszolgáltatója legfontosabb célkitűzései között szerepel, hogy a környezeti adottságokat megfelelően hasznosítva, a fenntartható és megújuló energiatermelést előtérbe helyezve, jövőbarát technológiával állítson elő energiát. A biogáz erőmű létesítése ugyanakkor jó lehetőséget nyújt a térség kis- és középvállalkozásainak. A helyi mezőgazdasági vállalkozások bekerültek a zöldenergia termelés folyamataiba, így ezek a cégek - az erőmű működéséhez szükséges alapanyagok biztosításával - egy hosszú távú gazdasági együttműködés részesei.

A jövőbarát projektek közül - a fenntartható fejlődés szempontjai szerint - legösszetettebb célrendszerrel a Zöldforrás Biogáz Erőmű rendelkezik.

További információk: <http://www.zoldforrasenergia.hu/>

## 4.2. Gyulai D-Hotel: napkollektoros rendszer

Az EDF DÉMÁSZ a saját tulajdonában álló gyulai D-Hotelben **napkollektoros rendszert** üzemeltet be használati melegvíz előállítására 2010 szeptemberében. A Hotel déli fekvésű tetőszerkezetére 4 db egyenként 3 m<sup>2</sup>-es, 2,3 kW teljesítményű **vákuumcsöves kollektor** került felszerelésre. A szolár rendszer beépítésével a használati melegvízes tartályok sorba kötésre kerültek, ahol az első tartályba érkező hidegvíz a napenergia „előmelegíti” a második - gázzal fűtött - tartálynak. Ezzel a módszerrel jelentősen **sikerült csökkenteni a felhasznált gáz és a kibocsátott káros anyag mennyiségét.**

A 2012 márciusában mért adatok alapján 3365 óra üzemidő alatt 1303 m<sup>3</sup> gáz megtakarítást sikerült elérni és 2313 kg CO<sub>2</sub> szennyezéssel kevesebb terhelés érte a környezetet.

Az EDF DÉMÁSZ saját telephelyein is előnyben részesíti a környezetkímélő energiafelhasználást és törekszik a környezetbarát technológiák alkalmazására.

További információ: <http://www.dhotel.hu/>

## 4.3. Madárvédelem

Az **EDF DÉMÁSZ Zrt.** a **Magyar Madártani Egyesülettel** és a **Nemzeti Parkokkal** együttműködve küzd a madárpusztulás csökkentéséért. Az együttműködés folytatódik az "Akadálymentes égboltért" akció keretében.

A távvezetékek miatt főleg a gólyák és ragadozó madarak veszélyeztetettek. Ezen madarak egyre nagyobb arányban használják fészeképítésre kémények, illetve magas fák helyett a kifeszűltségű vezetékek villanyoszlopait. Ez azonban a fészkek és az áramszolgáltatás szempontjából sem biztonságos. A fészkek vihar hatására könnyen megrongálódnak, ha pedig egy fészekből kilógó gally megázik, hozzáér a vezetékekhez s vezetni kezdi az elektromos áramot, az zárlatot okoz a környéken. Az áramütés pedig halálos veszélyt jelenthet a madaraknak.

Az ilyen esetek elkerüléséért kezdett az EDF DÉMÁSZ a Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesülettel (MME) és a szolgáltatói területén működő nemzeti parkokkal együtt lábakon álló, kosár alakú gólyafészek-magasítókát szerelni az oszlopokra. A magasítóra helyezett fészek stabilan nyugszik, és megfelelő távolságra van a vezetékektől. Az [EDF DÉMÁSZ szolgáltatói területén több mint ötszáz gólyafészek található](#), és ma már ezek felét magasító védi.

A veszély elsősorban az adott évben kelt, még gyakorlatlanul repülő fiatalokat fenyegeti. Védekezésként a madaraktól leginkább látogatott oszlopok tetején lévő vasszerkezetre szigetelőként úgynevezett "madárvédő papucst" helyeznek. Emellett a vezetékeket műanyag szigetelőburkolattal látják el. Mindezt elsősorban a gólyafészekektől számított 300 méteres sugarú körben, továbbá azokon a helyeken teszik, ahol leginkább várható a ragadozó madarak felbukkanása.



Az [EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft.](#) az alternatív madárvédelmi megoldásokon kívül az elmúlt három évben közel 300 millió forintot áldozott madárvédelemre. A hálózatépítés pedig már évek óta úgy történik, hogy az a madarakra ne jelentsen veszélyt.

## 5. Társadalmi felelősségvállalás

Az EDF DÉMÁSZ, mint felelős villamosenergia-szolgáltató, elkötelezett a nehéz anyagi körülmények között élő fogyasztók védelme mellett. Társaságunk célja segíteni, hogy a villamosenergia-szolgáltatás, mint alapvető szükséglet, a legszegényebb társadalmi csoportok számára is elérhető legyen.

[A Magyar Máltai Szeretetszolgálat 2012 februárjában induló hátralékkezelő programját 100 millió forinttal támogatja az EDF DÉMÁSZ.](#)

A programban pályázati jelentkezés után olyan – az EDF DÉMÁSZ szolgáltatói területén élő – családok vehetnek részt, amelyek korábban hátralékot halmoztak fel, és az áramszolgáltató már kikapcsolta a szolgáltatásból, vagy kikapcsolási értesítőt kaptak. A támogatás olyanokon is segíthet, akik még rendszeresen fizetik számlájukat, de szociális helyzetük miatt védendő fogyasztónak tekinthetők. A felhalmozott hátralékok rendezéséhez [a fogyasztók](#) felelős hozzáállása is szükséges, [legalább 50% saját erő mellé igényelhetnek támogatást tartozásaik kiegyenlítésére a Magyar Máltai Szeretetszolgálattól](#). A közös támogatási program kiemelt figyelmet fordít arra is, hogy a szolgáltatásból történő kikapcsolás később is megelőzhető legyen, a támogatásban részesülők egy csoportját ezért életvezetési tanácsokkal segítik, és takarékos villamosenergia-felhasználásra is tanítják, az érintettek sorsát nyomon követik, hogy az újabb eladósodás megelőzhető legyen.

[A pályázatra jelentkezni elektronikus úton, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat honlapján \(\[www.maltai.hu\]\(http://www.maltai.hu\)\) lehet február 15. után.](#) A szolgáltatásból már kikapcsolt, vagy más okból internet kapcsolattal nem rendelkező ügyfelek szociális intézmények vagy segélyszervezetek irodáiból is elküldhetik jelentkezésüket. A pályázaton nyertes fogyasztókkal márciustól kezdődően szerződést köt a Máltai Szeretetszolgálat, majd a legalább ötven százalékos önrész befizetését követően a segélyszervezet kifizeti a tartozás fennmaradó részét.

Az EDF DÉMÁSZ arra kéri az önkormányzatokat, hogy segítsék a fizetési nehézségekkel küzdő lakosok tájékoztatását. A Máltai Szeretetszolgálat programjába belépők számára kérjük, e széleskörű összefogás keretén belül biztosítsák az **adósságkezelési szolgáltatáson** belül igényelhető adósságcsökkentési támogatást, mely megoldást nyújthat a fogyasztók hosszabb ideje fennálló tartozásainak kiegyenlítésében, főként a szociálisan rászoruló és fogyatékkal élő védendő fogyasztói körben. Ez a támogatási forma különösen nagy segítséget jelent a jelenleg előre fizetős mérővel rendelkező fogyasztók számára, akik csak nehezen, kizárólag a havonta történő kódvásárlások alkalmával tudják csak törleszteni a korábbi adóságukat.

Az áramszolgáltató a pályázati elbírálási folyamatban nem vesz részt, az kizárólag a Máltai Szeretetszolgálat hatáskörébe tartozik. Az EDF DÉMÁSZ adatszolgáltatást a Máltai Szeretetszolgálat felé azon ügyfelek esetében végezhet, akik pályázatukat benyújtották az erre kialakított felületen.

További információk: [www.halozat.maltai.hu](http://www.halozat.maltai.hu)

## 6. Szponzoráció

### 6.1. EDF DÉMÁSZ Szeged Vízisport Egyesület

Az EDF DÉMÁSZ olyan fiatal sportolók versenyzését segíti, akik már több világversenyen is bebizonyították tehetségüket. Az evezősöknél Haller Ákos, Kitka Gergely, Dumitrás István, Bakacsi Norbert, Lele Máté, női kajakban Janics Natasa, a férfiaknál Gyökös Lajos, Bozsik Gábor, Petrovics Máté, Sík Márton, Csamangó Attila, kenuban Horváth Gábor és Vajda Attila az **EDF DÉMÁSZ Szeged Vízisport Egyesület** versenyzőiként a nevünket, logónkat viselve saját és társaságunk imázsát is növelve versenyeznek sikeresen.



Az EDF Energia egyben egyéni főtámogatója **Vajda Attila** és **Janics Natasa** sportsikereinek. Vajda Attila kenuversenyző, a 2008. évi nyári olimpiai játékokon Pekingben kenu egyes, 1000 méteren olimpiai aranyérmet szerzett, kétszeres Európa bajnok, hatszoros világkupa győztes, világbajnok. Janics Natasa háromszoros olimpiai és 18-szoros világbajnok kajakversenyző, az EDF DÉMÁSZ Szeged Vízisport Egyesület versenyzője.

Az EDF DÉMÁSZ támogatja a **Békéscsabai Torna Club** tevékenységét is.

### 6.2. EDF DÉMÁSZ Bajai Spartacus SC

Az EDF DÉMÁSZ 2010. április 1-től 3 éves időtartamra névadó szponzori szerződést kötött a Bajai Spartacus SC-vel.

A Sportklub versenyzője többek között **Hosszú Katinka** úszóvilágbajnok, **Vereckei Zsolt** mozgássérült úszó Európa Bajnok és nem utolsósorban **Varga Tamás**, evezős világbajnok, az EDF DÉMÁSZ Zrt. munkatársa.

### **6.3. EDF DÉMÁSZ Ötpróba London 2012 rendezvénysorozat**

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. 2011-től névadó szponzorként segíti a hazánkban 30 éves hagyománnyal rendelkező Ötpróba elnevezésű szabadidősport eseménysorozatot, amely a futás, gyaloglás, kerékpározás, úszás és triatlon különféle távokon történő teljesítésére buzdít. Az [EDF DÉMÁSZ Ötpróba 2011. március 1. és 2012. augusztus 31. között](#) kerül megrendezésre Budapesten és 20 magyarországi nagyvárosban, havonta legkevesebb 20-20 szabadidősport rendezvénnyel. A sportrendezvény-sorozaton legjobban teljesítők között a 2012-es londoni olimpiára szóló belépőjegyeket sorsolnak ki.



A tájékoztató anyag összeállítását az EDF DÉMÁSZ Önkormányzati Kapcsolattartó és Közvilágítási Irodája végezte az Önkormányzat számára. A megjelentett adatok tájékoztató jellegűek.

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

2012. március 30.

Ottmár László

önkormányzati kapcsolattartó

EDF DÉMÁSZ Önkormányzati Kapcsolattartó Iroda

Lovas Károly

közvilágítási menedzser

EDF DÉMÁSZ Önkormányzati Kapcsolattartó Iroda