

EDF DÉMÁSZ ÖNKORMÁNYZATI KAPCSOLATTARTÓ IRODA

2015. ÉVI TÁJÉKOZTATÓJA

MAKÓ VÁROS
ÖNKORMÁNYZATA SZÁMÁRA



TARTALOMJEGYZÉK

AZ EDF DÉMÁSZ TÁRSASÁGCSOPORT ENGEDÉLYKÖTELES TEVÉKENYSÉGEI	3. OLDAL
AZ EDF DÉMÁSZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGE	4. OLDAL
KÖZVILÁGÍTÁSI HIBAJAVÍTÁSI STATISZTIKA ÉS SZOLGÁLTATÓI TEVÉKENYSÉG	5. OLDAL
MÁLTAI SZERETSZOLGÁLATTAL KÖZÖS HÁTRALÉKKEZELŐ PROGRAM	6. OLDAL
AZ EDF DÉMÁSZ FELELŐSSÉGVÁLLALÁSAI	7. OLDAL

A tájékoztató anyag összeállítását az EDF DÉMÁSZ Önkormányzati Kapcsolattartó 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 ENGEDÉLYKÖTELES TEVÉKENYSÉGEI

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. mintegy **775 ezer** lakossági és vállalati **ügyfél**nek 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



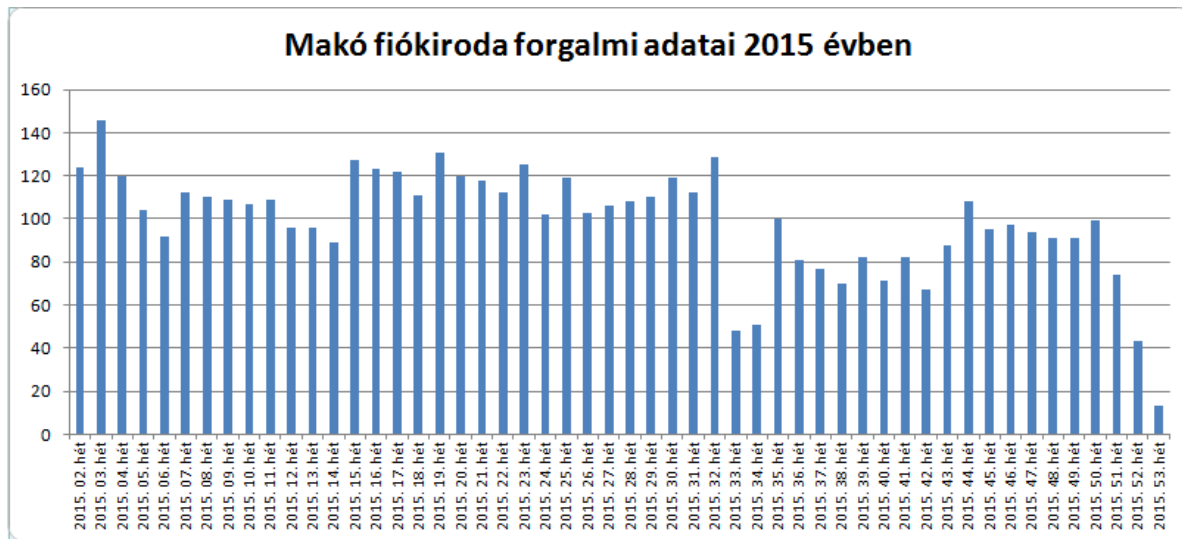
ELOSZTÓ
HÁLÓZATI
ENGEDÉLYES



KÖZVILÁGÍTÁS
ÜZEMELTETÉSI
ENGEDÉLYES



AZ EDF DÉMÁSZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGE



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI INFORMÁCIÓK

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. nyilvántartásának 2015 december 31-i adatai szerint Makó Város közigazgatási területén 10.848 lakossági, 465 üzleti ügyfél, fogyasztó vételezik villamos energiát. Előrefizetős mérővel a településen 160 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 az ügyintézők 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 40 82 81 80 (kék szám, helyi tarifával hívható)

Mérőállás bejelentés : 06 80 82 81 80 (vezetékes számról ingyen 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	SISTRADE Kft.	db
Egy lámpahelyet érintő hibák átlag elhárítási ideje	SISTRADE Kft.	nap
Egy lámpahelyet érintő hibák esetén 8 napon túli javítások száma	SISTRADE Kft.	db
Több lámpahelyet érintő hibastatisztika		
Több lámpahelyet érintő szakaszhibák száma	165	db
Több lámpahelyet érintő szakaszhibák átlag elhárítási ideje	11,74	óra
Több lámpahelyet érintő szakaszhibák esetén 24 órán túli javítások száma	8	db

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal nyilvános határozata szerint jelenleg Makó közigazgatási területén a közvilágítási világítótestek üzemeltetésére a SISTRADE Kft. és a POLÁR STUDIO Kft. által alkotott konzorcium áll szerződésben Makó Város Önkormányzatával 2014. június 1-je óta.

Ebből következően a város polgárai az általuk észlelt közvilágítási egyedi hibahelyeket a fent nevezett közvilágítási üzemeltetők telefonos ügyfélszolgálatán tudják bejelenteni.

A közvilágítási hibák javítását a szerződött közvilágítási üzemeltető az Önkormányzattal kötött hatályos közvilágítási üzemeltetési és karbantartási szerződés alapján, a szerződésben meghatározott minőségben és határidővel kell elvégezze, erről az említett konzorcium kell beszámolót küldjön az Önkormányzat részére.

Makó Város területén az EDF DÉMÁSZ Zrt. finanszírozásából 2015. évben **70 fm közvilágítási kábelfelújítás** történt meg **2.183.015 Ft + ÁFA értékben**.

Makó Város területén az EDF DÉMÁSZ Zrt. finanszírozásából 2015. évben **2 db lámpatest felújítás** és a lámpatestek ellátását biztosító **10 fm kábelfelújítás** történt meg **677.352 Ft + ÁFA értékben**.

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. finanszírozásából (Együttműködési Megállapodás keret terhére) 2015. évben **1 db lámpatest bővítés** történt meg **59.500 Ft + ÁFA értékben**.

2015. évben az indokoltá vált **közvilágítási célú tartószerkezetek festését** az EDF DÉMÁSZ Zrt. megrendelése alapján minősített alvállalkozója összesen **5 db kandeláberen** végezte el **108 570 Ft + ÁFA értékben**.

Az EDF DÉMÁSZ közvilágítási üzemeltetési tevékenysége számokban

A Társaság közel 156 ezer lámpatestet üzemeltet, amelyből 87 ezer kompaktfénycső, 50 ezer nagynyomású nátrium fényforrás, 16 ezer darab LED és 3 ezer egyéb típusú fényforrás.

Az EDF DÉMÁSZ közvilágítás üzemeltetési engedélyesként a közvilágítás karbantartását és üzemeltetését 248 településen végzi.

MÁLTAI SZERETSZOLGÁLATTAL KÖZÖS HÁTRALÉKKEZELŐ PROGRAM

2014. május 21-én indult a Hálózat a közösségért 2014-2015 program

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat az EDF DÉMÁSZ Zrt. támogatásával pályázatot hirdetett az áramszolgáltató szolgáltatási területén (Bács–Kiskun, Békés, Csongrád megyék teljes területén valamint Pest megye délkeleti részén) élő, szociálisan hátrányos helyzetű személyek/családok részére. A program célja volt a pályázók felhalmozott áramtartozásának rendezése széles körű együttműködések erejét felhasználva. A bevont szereplők (szolgáltató, civil szervezet, háztartás) összehangolt cselekvésének célja volt továbbá a kikapcsolt fogyasztók visszacsatolása a villamosenergiafogyasztásba, valamint hogy a támogatott fogyasztókat segítse abban, hogy elkerüljék a hátralék (újra)képződését.

Pályázatot nyújthatott be az, aki:

- szociálisan rászoruló és nehéz anyagi helyzetben van,
- életvitelszerűen az EDF DÉMÁSZ szolgáltatási területén a megpályázott fogyasztási helyen él
- az EDF DÉMÁSZ-nál hátralékot halmozott fel vagy nehezen fizeti meg az áramszámláját
- az EDF DÉMÁSZ az áramszolgáltatója, Tőle kapja a számlákat
- a fogyasztási hely lakóingatlan, (nem gazdasági létesítmény, munkatelep, stb.)

A nyertes pályázóknak önrészt kellett fizetniük, az elnyerhető támogatás az általuk befizetett díjhátralék összegével azonos mértékű lehetett. A fogyasztó az önrész megfizetéséhez egyedi részletfizetési megállapodást köthetett. A hátralékkal nem rendelkezők közül pedig a rendszeresen fizető, szociálisan hátrányos helyzetű fogyasztók részesülhettek támogatásban, de mellettük az előre fizetős mérőt használó hátralékmentes fogyasztók is pályázhattak. A program kiemelt figyelmet fordított a fogyatékkal élő, védendő fogyasztók bevonására is. A támogatási keretet biztosító EDF DÉMÁSZ célja, hogy az ügyfelek felelősséget vállaljanak a hátralék rendezésében, életvezetési tanácsadással támogassa a nehéz helyzetben lévő fogyasztókat, akik tudatos villamosenergia-fogyasztással rendezni tudják az áramszámláikat.

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

Az EDF DÉMÁSZ Önkormányzatuk esetében 2015. december 31-ei fordulónappal az alábbi tájékoztató jellegű adatokat és információkat nyújtja.

TELEPÜLÉS	JELENTKEZŐK SZÁMA	TÁMOGATOTTAK SZÁMA	ÖNRÉSZ ÖSSZEGE	TÁMOGATÁS ÖSSZEGE	RÉSZLETFIZETÉSEK SZÁMA
MAKÓ	21*	31	551 101	555 569	21

*A 2015. évben jelentkezők száma

Az EDF DÉMÁSZ a jövőben is keresi az együttműködést a Máltai Szeretetszolgálattal a rászoruló fogyasztók megsegítése és tudatos energiafogyasztóvá válása érdekében.

AZ EDF DÉMÁSZ FELELŐSSÉGVÁLLALÁSAI

FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉS

- EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. projektje keretében több mint 50 településen 4000 fogyasztási helyen okos mérő telepítése
- Akkumulátoros üzemmódban is üzemelő trolibusz és e-töltőállomások 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
- EDF DÉMÁSZ székhelyén az EDF DÉMÁSZ Galéria egész évben kiállítások helyszíne

SZPONSZORÁCIÓ

- Az EDF DÉMÁSZ 16 éve névadó szponzora a számos olimpiai bajnokot felsorakoztató EDF DÉMÁSZ Szeged Vízisport Egyesületnek
- Látványsportok támogatása mintegy tucatnyi településen

ELISMERÉSEK

- Az elmúlt 20 évben 15 alkalommal ítélték oda az EDF DÉMÁSZ Társaságcsoporthoz az Energiafogyasztók Díját (MEKH fogyasztói elégedettségi felmérés alapján)
- Az EDF DÉMÁSZ 2008 óta 7 alkalommal nyerte el Superbrands díjat, Business Superbrands díjjal 4 alkalommal tüntették ki
- Ügyfélszolgálati applikáció a Magyar Marketing Szövetség Év applikációja különdíját nyerte el

