



2007

ÉVES JELENTÉS



1. Elnök-vezérigazgatói köszöntő

A 2007-es év történéseit alapvetően egy 2008-as esemény határozta meg: 2008. január elseje, a teljes piacnyitás dátuma. Nem kevés erőfeszítést, átalakítást és módosítást igényelt az a többéves folyamat, amelynek eredményeként 2008. január elsején megtörtént a villamosenergia-piac liberalizációja.

Bár a piacnyitás 2003-ban kezdődött, az új villamos energia törvény és rendeletei további alapvető változásokat hoztak a villamosenergia-iparban, amelynek a DÉMÁSZ – munkatársai és a menedzsment teamje közös erőfeszítéseinek köszönhetően – sikerrel felelt meg. Vállalatcsoportunk új struktúrája, informatikai rendszereink fejlesztései és a munkatársaink felkészítését segítő rengeteg képzés mind ugyanazt a célt támogatja: hogy ügyfeleink továbbra is elégedettek legyenek.

Mindezeknek a változtatásoknak úgy kellett megfelelnünk, hogy ügyfeleink ebből ne érezzenek semmit, csak annyit, hogy folytatjuk a hálózatfejlesztési és -karbantartási beruházásokat, kezeljük a közvilágítási és feszültségpanaszokat, és választ adunk ügyfeleink kéréseire és panaszaira, telefonon, interneten és közvetlenül helyi irodáinkban.

A mindennapi optimális működés biztosítása közben továbbra is folyamatosan bővítjük tevékenységeinket országszerte úgy, ahogy az egy megbízható villamosenergia-elosztó és szolgáltató vállalatától elvárható. A DÉMÁSZ-nak nemcsak kötelessége, de érdeke is, hogy olyan hosszú távú tervvel rendelkezzen, amely támogatja környezete értékeinek megőrzését. Az EDF Csoport, mint a világ villamosenergia-termelésének egyik leg-



kevesebb káros anyagot kibocsátó szereplője régóta elkötelezett a fenntartható fejlődés mellett, és a DÉMÁSZ környezetvédelmi akciói egyre inkább összeformak a Csoport erőfeszítéseivel.

Jacques Pithois
elnök-vezérigazgató

2. A DÉMÁSZ Csoport alapadatai

	2006	2007
Árbevétel (MHUF)	103 794	149 209
EBITDA - Értékcsökkenés pénzügyi tételek és adózás előtti eredmény (MHUF)	15 867	18 502
EBIT - Üzemi tevékenység eredménye (MHUF)	7 712	10 807
Adózott eredmény (MHUF)	5 845	8 036
Befektetések (MHUF)	8 958	10 845
Alkalmazottak száma (átlag)	1744	1572
Elosztói szolgáltatási terület (km²)	18 235	18 235
Hálózat hossza (km)	31 347	31 487
Hálózati veszteség (%)	9,57	9,21
SAIDI - Egy fogyasztóra jutó nem tervezett kiesések átlagos időtartama (min)	95,7	129,4
SAIFI - Egy fogyasztóra jutó nem tervezett kiesések gyakorisága (db)	1,64	1,86
Elosztott villamos energia (GWh)	3 940	4 004
Ügyfelek száma	762 830	767 959
DÉMÁSZ Ügyfelek elégedettsége (lakossági és üzleti együtt) (max. 100)	80	79,8
Átlagos ügyfélelégedettség Magyarországon (lakossági és üzleti együtt) (max. 100)	77,8	79,3



3. A DÉMÁSZ Csoport

3.1 Bemutakozás

Társaságunkat a mindenkori dél-alföldi áramszolgáltató jogutódaként 1951-ben alapították Dél-magyarországi Áramszolgáltató Vállalat néven. Az 1990-es években Magyarországon bekövetkezett változások során 1992-ben alakult át részvénytársasággá, majd 1995-ben privatizálták. Ekkor jelent meg az EDF International a társaság tulajdonosai között, majd az EDF SA fokozatos részvényvásárlását követően 2006. végén – nyilvános vételi ajánlat révén – a DÉMÁSZ egyedüli tulajdonosává vált (egy, a magyar állam által tulajdonolt részvény kivételével).

A DÉMÁSZ egy integrált vállalat, amelynek főtevékenységei: a villamosenergia-elosztás (a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. leányvállalatán keresztül, melynek működési területe lefedi Magyarország területének majdnem 20%-át, ami kb. 760.000 fogyasztóhelyet jelent), villamosenergia-ellátás Magyarorszag teljes területén az anyavállalaton és az az EDF Energia Hungaria Kft. leányvállalatán keresztül, és végül a DÉMÁSZ

biztosítja – a DÉMÁSZ Primavill Kft. és a DÉMÁSZ Partner Kft. leányvállalatain keresztül – az elosztóhálózat fejlesztését és karbantartását. Az ÉGÁZ-DÉGÁZ-zal közös mérőóra-leolvasó leányvállalata, a DL Délalföldi Leolvasó Szolgáltató Kft.

Hosszú működése során a DÉMÁSZ mindig fokozott figyelmet fordított a tulajdonában lévő hálózat állandó fejlesztésére, karbantartására, valamint a munkát végző szakemberek folyamatos képzésére. A megbízható, minőségi villamosenergia-szolgáltatással párhuzamosan a régió meghatározó szereplőjeként egyre többet tesz ügyfelei elégedettségéért. A Magyar Energia Hivatal által évente elvégzett fogyasztói elégedettségi felmérés eredménye alapján az elmúlt tizenkét év során a hat áramszolgáltató közül hét alkalommal a DÉMÁSZ nyerte el az Energiafogyasztók Díját.



1. ábra: a DÉMÁSZ Csoport felépítése (2008. január 1-jén)

3.2 Értékeink

- az egyének tisztelete
- környezetvédelmi felelősségvállalás
- a tökéletességre való törekvés
- a közösség iránt való elkötelezettség
- a teljesítmény és a csapatmunka
- az integritás

3.3 Küldetésünk

- A fogyasztóink részére kínált szolgáltatások minőségének folyamatos javítása.
- Fenntartani és fejleszteni a hálózatot a nagyobb megbízhatóság és fogyasztói elégedettség érdekében.
- A folyamatos növekedés támogatása, mely biztosítja a vállalatcsoport hatékony működését és nyereségességét a fenntartható fejlődés koncepciójának megfelelően.
- Versenypiaci részesedésünk növelése Magyarországon és az EDF Csoport tagjaként fontos szolgáltató maradni Közép-Európa villamosenergia-piacán.

3.4 A DÉMÁSZ vezetősége

- Az IGAZGATÓSÁG**
- **Jacques PITHOIS**, az igazgatóság elnöke
 - **Christophe ESPERT**, igazgatósági tag
 - **GROÓ Rudolf**, igazgatósági tag
 - **HIEZL József**, igazgatósági tag
 - **Marianne JOUVE**, igazgatósági tag
 - **Nicolas KATCHAROV**, igazgatósági tag
 - **LEHÓCZKI Gábor**, igazgatósági tag
 - **Dr. PAPANEK Gábor**, igazgatósági tag
- A FELÜGYELŐ BIZOTTSÁG**
- **Brice ALLEMAN**, a Felügyelő Bizottság elnöke
 - **Agnes BUTTERLIN**, a Felügyelő Bizottság tagja (2007.április 6-tól)
 - **DOMBI Jenő**, a Felügyelő Bizottság tagja
 - **Dr. KURUNCZI Ágnes**, a Felügyelő Bizottság tagja
 - **Patrick LUCCIONI**, a Felügyelő Bizottság tagja
 - **Dr. TRÁSER Ferenc**, a Felügyelő Bizottság tagja
- A DÉMÁSZ MENEDZSMENTJE**
- **Jacques PITHOIS**, az Igazgatóság elnöke/vezérigazgató
 - **HIEZL József**, igazgatósági tag/vezérigazgató-helyettes
 - **LEHÓCZKI Gábor**, igazgatósági tag/pénzügyi igazgató
 - **Christophe ESPERT**, igazgatósági tag, az EDF Energia Hungária ügyvezető igazgatója
 - **Jean-Paul SAINTE-MARIE**, a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó ügyvezető igazgatója
 - **TÓTH József**, a DÉMÁSZ Partner ügyvezető igazgatója
 - **KORPONAI István**, a DÉMÁSZ Prímavill ügyvezető igazgatója
 - **PIPICZ András**, a DL ügyvezető igazgatója

4. Az EDF Csoport

Az 1946-ban alapított Electricite de France (EDF) Európa egyik legnagyobb villamosenergia-ipari társasága. Az EDF Csoport egymást kölcsönösen kiegészítő tevékenységeket végez a villamosenergia- és gáztermelés, -elosztás, -szolgáltatás és -kereskedelem területén. Franciaországban és külföldön egyaránt aktív résztvevője a szabályozott és a szabad piacnak. Alapítása kezdetétől a francia állam volt a százszázalékos tulajdonosa, majd 2005. novemberében a csoport sikeresen csatlakozott a tőzsdén jegyzett cégek társaságához. Több mint 5 millió magánbefektető használta ki a részvényvásárlási lehetőséget.

Az EDF Csoport Európában a legnagyobb beépített villamosenergia-termelési kapacitás tulajdonosa. Több mint 37,8 millió fogyasztót lát el a világon, 2005-ben az adózás után eredménye meghaladta a 3 milliárd eurót. Legfőbb törekvése, hogy olyan nemzetközi csoporttá váljon, amely ügyfelei számára teljeskörű energetikai szolgáltatást nyújt többféle energiát és többféle szolgáltatást ötvöző ajánlataiban.

Az EDF a legkevesebb károsanyag-kibocsátással rendelkező európai villamosenergia-ipari társasághoz méltóan - a közszolgáltatás és a fenntartható fejlődés értékei mellett - elkötelezett szilárd vállalati kultúrát képviselő csoport, amely a világon mindenütt ötvözi a versenyt és a partnerek tiszteletét, a gazdasági hatékonyságot és a társadalmi felelősségvállalást.

Magyarországon az EDF Csoport a tulajdonosa a DÉMÁSZ-nak, a Budapesti Erőműnek (96,08%). Közvetetten résztulajdonosa a Dalkia Magyarországnak és leányvállalatának, a Dalkia energetikai tanácsadó cégnek. Leányvállalatán az EnBW-n keresztül közvetett tulajdona van az ELMŰ és az ÉMÁSZ társaságokban.

Az EDF Csoporton belüli együttműködés számos költségcsökkentési lehetőséget foglal magában, valamint megkönnyíti a máshol már sikerrel használt módszerek átvételét és átadását. A munkavédelem és biztonság terén folyamatosan együtt dolgozunk a szintén az EDF Csoporthoz tartozó szlovákiai SSE-vel (Stredoslovenska Energetika). Informatikai vészhelyzet esetén a garantált idejű szolgáltatás visszaállítását együttműködési szerződés keretében a DÉMÁSZ informatikai szolgálata biztosítja a Budapesti Erőmű számára is. Törekszünk arra, hogy ez a sikeres folyamat folytatódjon és tovább erősödjön.

Az EDF tavaly indított ACT 2007 nevű munkavállalói részvényjuttatási programját az eddigi programokhoz hasonlóan nagy érdeklődés és várakozás fogadta a munkatársak körében, bebizonyítva, hogy valamennyien bíznak az EDF további sikereiben és azoknak aktív részesei kívánnak lenni részvényesként és munkavállalóként egyaránt.

Alapadatok	2006	2007
Árbevétel (millió euró)	58 932	59 637
Nettó eredmény (millió euró)	5 605	5 618
Értéksökkenés, pénzügyi tételek és adózás előtti eredmény (EBITDA) (millió euró)	14 393	15 210
Nettó hitelállomány (millió euró)	14 932	16 269
Befektetések (millió euró)	5 900	7 500

2. ábra: Az EDF alapadatai



5. A 2007-es évről

2007. a teljes piacnyitást megelőző év volt. Ekkor mértük fel a gyakorlatban, hogyan működik a törvényi előírásoknak megfelelően átalakított új szervezetünk. Bár a hálózat új tulajdonosát a viharok már év elején kihívások elé állították, a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó és valamennyi közreműködő démászos munkatárs jól vizsgázott, úgy az üzemzavarok elhárítása, mint a mindennapok biztonságos üzemvitele, a villamos energia elosztás és szolgáltatás során.

A versenypiaci kereskedelemben meglehetősen nehéz körülmények között sikerült helytállni. Mivel számos piaci tényezőnek köszönhetően az év második felében a szabadpiaci árak meghaladták a közüzemi tarifát, számos ügyfél visszatért a közüzembe. A DÉMÁSZ történelmi szolgáltatási területén közel felére, 12,9%-ra esett vissza a szabadpiac mérete. Az új törvény és a szabályozó rendeletek azonban már nagytömegű szabadpiacra lépést irányoztak elő, amelynek kezelésére idejében biztosítani kellett az ügyfélszolgálati rendszereket, a megfelelő számlázási és informatikai hátteret.

Az országos tendencia ellenére az EDF Energia Hungária (2008. február 1-jéig D-Energia néven), a DÉMÁSZ szabadpiaci kereskedője sikeresen megfelelt a fogyasztói igényeknek.



5.1 Fejlesztések a hálózaton

A villamos energia szállítását alapvetően meghatározza a villamosenergia-hálózat és a hálózati berendezések műszaki állapota. A folyamatos műszaki fejlesztések, az új technikák mindmind azt a célt szolgálják, hogy a villamos energia zavartalanul jusson el a fogyasztóhoz, hogy ügyfeleink minél kevesebb ideig maradjanak áram nélkül.

A villamosenergia-szolgáltatás folyamatosságából és természetéből adódik, hogy nemcsak a nem várt események (pl. viharok) miatt szünetelhet az áramszolgáltatás, de a karbantartási, fejlesztési munkák java részét sem lehet feszültség alatt elvégezni. Mindezek fényében érthető, hogy a villamosenergia-szolgáltatás miatt nem lehet mindig, mindenkinél folyamatos. Természetesen arra törekszünk, hogy ügyfeleink minél kevésbé érezzék akadályoztatva magukat mindennapi tevékenységükben, még akkor is, ha a rövid távú kényelmetlenségek hosszabb távon jobb, fejlettebb hálózatot szolgálnak.

A hálózat tulajdonosa a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. (DHE) 2007-ben több, mint 10 milliárd Ft-ot ruházott be a hálózat fejlesztésébe.

A hálózati munkák kivitelezésében a tervek kidolgozó DHE a DÉMÁSZ másik két hálózati leányvállalatára, az üzemeltetési és karbantartási munkákat végző DÉMÁSZ Partner Kft.-re és a fejlesztésekért, hálózatépítésért felelős DÉMÁSZ Prímvill Kft.-re támaszkodik.

2007-ben építettünk 255 db új transzformátorállomást, 147 km közép- és 243 km hosszú kiefeszűltűgű hálózatot. 16 állomásban végeztünk rekonstrukciót és bekapcsoltunk 7400 új ügyfelet.

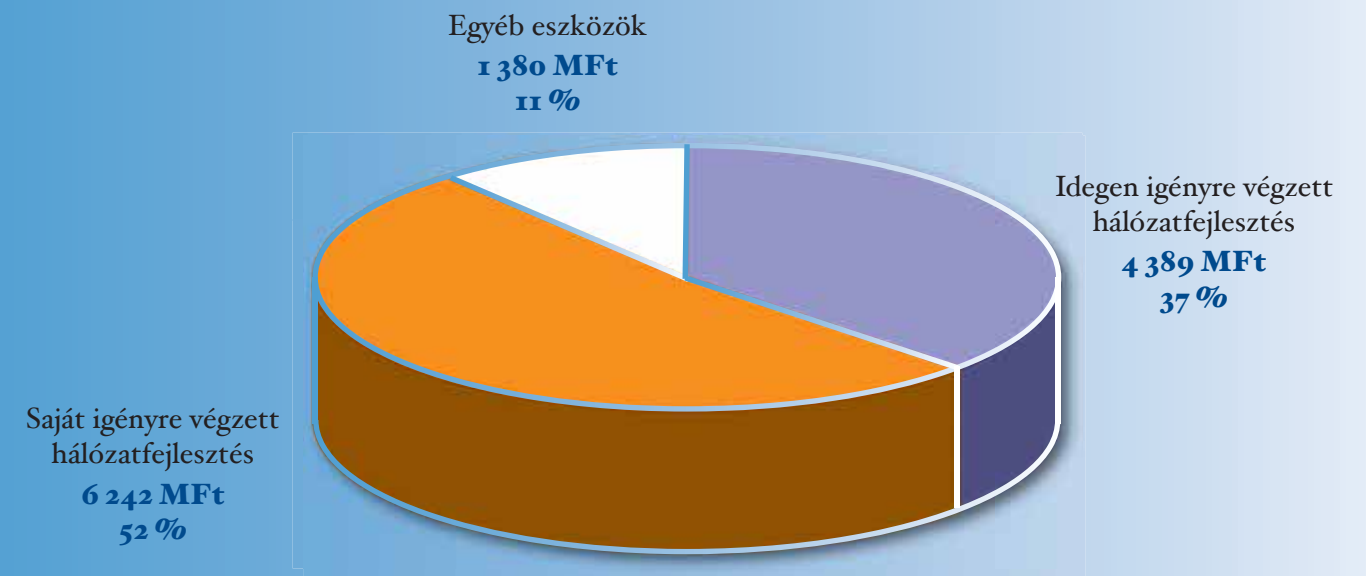
Csaknem 800 millió Ft értékben szerelt fel a DHE távműködtetésű oszlopkapcsolókat, hogy a hiba gyorsabb behatárolásával lerövidítsük az üzemzavarok hosszát.

Mivel a pontos mérés ügyfeleink számára kiemelt fontosságú, a DHE külön gondot fordított a lejárt hitelességű mérők cseréjére. 2007-ben a DHE több mint 56 000 mérőt cserélt le. A távleolvasott ügyfelek esetében a DHE 3500 helyen végzett cserét, ill. szerelést, ezzel csaknem 100%-ban teljesítve a távleolvasás biztosítását.

Az elműlt évben a DHE közel 46 000 közvilágítási lámpát cserélt ki modernebbre.

Az előző évekhez hasonlóan az önkormányzatokkal fennálló hosszútávú szerződések keretében 2007-ben is gondoskodott a DHE a DÉMÁSZ területén lévő valamennyi közvilágítási berendezés folyamatos üzemeltetéséről, javításáról és karbantartásáról. E tevékenységünk az üzleti előnyökön túlmenően nagymértékben hozzájárul az önkormányzati kapcsolatok ápolásához és fejlesztéséhez.

3. ábra: Fejlesztések a hálózaton



Saját igényre végzett hálózatfejlesztés: A hálózat minőségének javítása érdekében végzett munkák. Idegen igényre végzett hálózatfejlesztés: Az ügyfelek igényeinek kielégítése céljából végzett hálózati munkák. Egyéb eszközök: Hálózati adatok térinformatikai nyilvántartása.

5.2 Üzemvitel

A januári, májusi, júniusi és augusztusi viharok okozta károk elhárításán egyszerre közel száz munkatársunk dolgozott, több mint 200 transzformátort cserélve. (Természetesen a telefonos ügyfélszolgálat munkatársain kívül, akik ezen időszakban napi 7-10 000 hívást fogadtak). Az üzemzavari kiesési idő kb. 40%-át ezek a szélsőséges viharok okozták.

Cégünk mutatói tükrözték a visszatérő szélsőséges időjárási viszonyokat, ennek ellenére az elvárt magyar határértékeken belül maradtak.

A januári viharok sikeres kezelése a mintegy 160 millió forintos beruhásként létrejött, januártól egy központból irányított dicspécser szolgálat működését is tesztelte. Bebizonyosodott, hogy a többéves fejlesztésnek köszönhetően egy központból is ugyanolyan jó eredménnyel irányítható a több, mint 31 000 km hosszú hálózaton folyó üzemzavar-elhárítás, mint a területi diszpécserközpontok idejében. Természetesen maga az üzemzavar-elhárítás továbbra is a DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. által a karbantartási munkák végzésével megbízott DÉMÁSZ Partner Kft. adott fogyasztókhoz közeli telephelyeiről, a nyolc üzemmérnökségről történik.

Gondos gazdaként a hálózati károkozásokat csökkentve arra törekszünk, hogy a rongálások miatt minél kevesebb üzemzavarra kerüljön sor. Bízunk benne, hogy ezzel is csökken a nem tervezett áramszünetek száma, hiszen ügyfeink sokszor a rongálások miatt maradnak áram nélkül.

Ügyfeink igényeinek egységes, gyors fogadására és kezelésére fejlesztettük az új fogyasztók bekapcsolásán dolgozó szervezeti egységünket.

Bár a karbantartási munkák többségét érthető okokból nem lehet működő vezetékeken elvégezni, tovább fejlesztjük a rendkívüli odafigyelést és speciális eszközöket igénylő feszültség alatti munkavégzést, ami lehetővé teszi, hogy úgy oldjunk meg egy hálózati problémát, hogy az ügyfelek észre sem veszik.

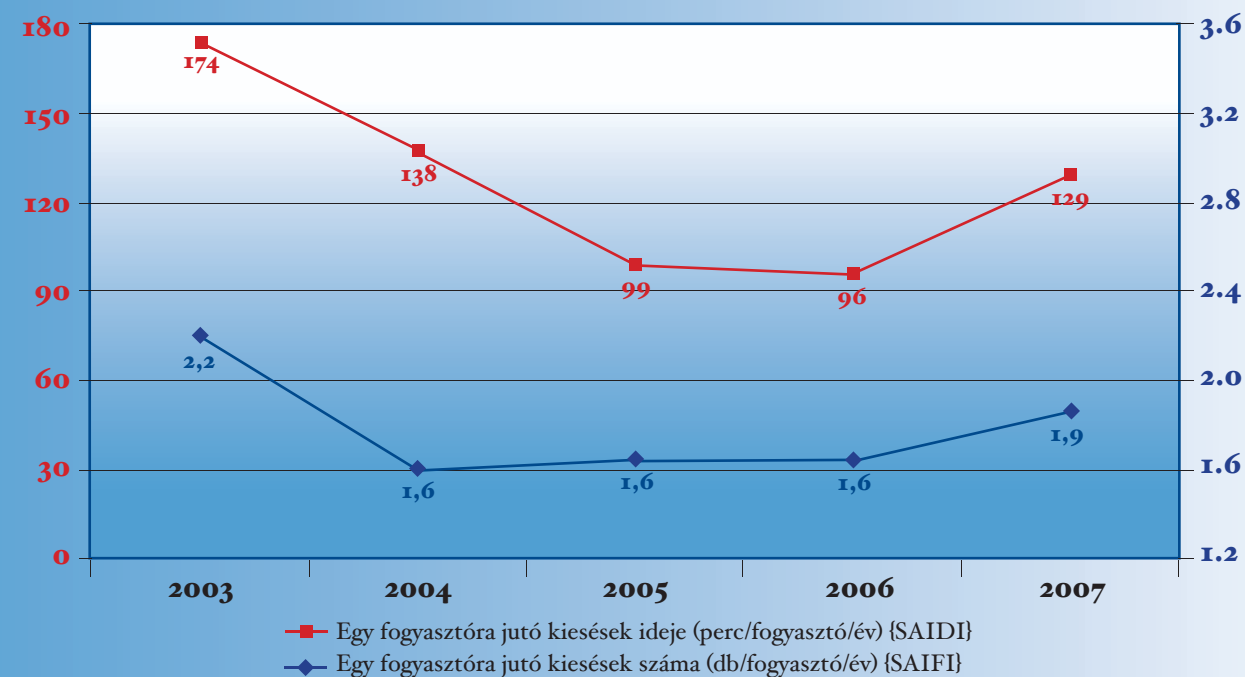
Az áramszünetek idejét rövidíti másik kiemelt projektünk, a mobil aggregátorok üzembe állítása is: a rendelkezésre álló generátorok számának növelésével és jól végiggondolt elhelyezésével hamarabb helyettesíteni tudjuk a sérült aggregátort, lerövidítve a zavartalan áramszolgáltatás visszaállításának idejét.

Tovább dolgozunk a körzetszerelői rendszer kiépítésén, amely az elektronikus munkakiadásnak, a helyi adottságokat jobban figyelembe vevő munkaszervezésnek köszönhetően lehetővé teszi majd, hogy szerelőink gyorsabban kiérjenek a helyszínre.

Valamennyi törekvésünknek az a célja, hogy ügyfeink minél kevesebb ideig maradjanak áram nélkül. Erőfeszítéseinket eredményességét igazolja, hogy a Magyar Energia Hivatalhoz érkezett panaszok száma kevesebb volt, mint az előző évben. A panaszokra és reklamációkra a MEH által erőírt határidő betartását az 5%-os túréshatáron belül sikerült teljesítenünk, 2,8%-kal.

Leolvasási tevékenységet, az ÉGÁZ-DÉGÁZ-zal közös leányvállalatunk, a DL Kft. már nemcsak a Dél-Alföldön és Budapesten, hanem az észak-dunántúli régióban is végez, jó példáját adva a vállalatok közötti sikeres együttműködésnek. A kft. leolvasási hatékonysága 99,51 %-os.

4 ábra: SAIDI/SAIFI



5.3 Fejlesztések a kereskedelemben

A jó kereskedőnek három nagyon fontos feladata van: jó áron és megfelelő mennyiségben kell vásárolnia, jó áron kell eladnia, és jó kapcsolatot kell ápolnia az ügyfeivel. Szabadpiaci kereskedelmi cégünk az EDF Energia Hungária (2008. február 1-jéig D-Energia néven) mindhárom funkciónak megfelelt, a gyorsan és alapjában változó jogszabályi változások kihívásaival együtt.

Az EDF Energia Hungária a 2007. évet a piacépítés kiemelten fontos időszakának tekintette, amit jól mutat az ügyfelek, ezáltal a fogyasztási helyek számának növekedése. Ez természetesen együtt járt a feljogosított fogyasztói értékesítések megnövekedésével is. Az újonnan szerzett ügyfelek mellett nagy hangsúlyt fektetett a társaság a portfólió hűségezésére, melynek keretében néhány kivételtől eltekintve sikerült megőrizni korábbi feljogosított fogyasztóink bizalmát. Sikerrel vett részt a Magyar Villamos Művek és más termelők által szervezett aukciókon is. Annak ellenére, hogy 2007-ben a közüzemi szabályozott tarifák olcsóbbá váltak, mint a versenypiaci árak, az EDF Energia Hungária erős vásárlói portfóliót tudott megtartani Magyarország egész területén.

Célkitűzése, hogy az értékesítést minden piaci szegmensben növelje. Minőségi szolgáltatásokkal (villamosenergia-értékesítés a magyar villamosenergia-piac üzleti fogyasztói és más energiakereskedői részére, illetve villamosenergia-import és -export az EDF Trading-gel szoros együttműködésben) támogatja ügyfelei elégedettségét és eredményességét. Mindegyikük számára biztosítja a mérlegkörkezelést és igény esetén az ügyfél megbízása alapján, a versenypiaci szerződéskötéssel kapcsolatos valamennyi teendőt átvállalja és intézi.

Legfőbb célja, hogy az együttműködés – a személyre szabott konstrukcióknak és a minőségi szolgáltatásoknak köszönhetően - ne csak rövidtávra szóljon, hanem egy bizalomteljes, hosszú távú, mindkét fél számára kölcsönös előnyöket biztosító partneri viszony alakuljon ki a kereskedő és az ügyfelek között. Sikereink kulcsa a szakmai tapasztalat, a fiatalos dinamizmus, az eltökéltség és a lelkesedést ötvöző csapatmunka.



5.4 Ügyfélszolgálat

A 2007-es évet meghatározó alapvető változásokat munkatársainknak naprakészen kellett követniük. Rendszeres képzésekkel biztosítottuk, hogy az új villamos energia törvény előírásainak megfelelő működés számukra se jelentsen problémát. Folyamatos informatikai fejlesztéssel támogattuk, hogy ügyfeleink a mindennapi ügyintézés során minél kevésbé érezzék az átállásból adódó zökkenőket, illetve, hogy az ügyintézés minél gyorsabb és jobb legyen.

Ennek érdekében ügyfeleink továbbra is 24 órás rendelkezésre állással vehették igénybe a D-vonal (telefonos ügyfélszolgálat) szolgáltatásait, az ügyfélszolgálati irodákban bevezettük a bankkártyás fizetési módot. A Magyar Energia Hivatal által 2007-re előírt 80/30-as (a beérkező hívások 80%-ának fogadását 30 másodpercen belül meg kell kezdeni) szolgáltatási színvonalat 89%-ban teljesítettük, ami megfelel az előírásoknak.

Telefonos ügyfélközpontunk csaknem 2 millió hívást fogadott (ebből egymillió automata mérőállás-bejelentés), áprilisban indított új honlapunknak már 15 000 regisztrált felhasználója van és elmondható, hogy már minden hetedik ügyfelünk felkereste, számlaigénylés, mérőóraállás-bejelentés vagy tájékozódás céljából. Bár a megkeresések száma továbbra is nőtt, az Ügyfélszolgálati Osztályra beérkező panaszok száma csökkent.

A Magyar Energia Hivatal által évente szervezett Fogyasztói Elégedettség Felmérés szerint a DÉMÁSZ megítélése évekre visszamenőleg folyamatosan emelkedik. Erősségünk az ügyfélszolgálat, hiszen a lakosság körében az országos átlagot figyelembe véve a DÉMÁSZ érte el a legmagasabb elégedettség szintet. Legkiemelkedőbb teljesítményünk pedig a panaszok intézésében van. Emelítésre méltó a kommunikációban elért eredményünk, ami elsősorban az internetes ügyfélkapcsolatunk minőségének köszönhető.



6. Szociális felelősségvállalás

2007-ben továbbra is kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy a társaság fejlődése közvetlen és tágabb környezetünk fejlődésének szerves része legyen. Az elvárható és megkövetelt viselkedési mintákat az Etikai Kódex, mindazon tevékenységünket, akcióinkat, amelyek ügyfeleink, munkatársaink életét könnyíthetik meg, vagy a környezet védelmét szolgálják, a Vállalati Szociális Felelősségvállalás Megállapodás rögzíti.

Az EDF Csoport Fenntartható Fejlődés Pályázatának mintájára meghirdettük saját versenyünket is, hogy minél több kezdeményezést tudjunk támogatni, fejleszteni, beépíteni mindennapi működésünkbe. Az EDF versenyének 624 projektje közül különdíjat nyert a DÉMÁSZ pályázata a szlovák SSE-vel közös együttműködés, amely szélsőséges időjárási viszonyok között lehetővé teszi a szomszédos ország szerelőinek bevonását is a hibaelhárításba, (ezzel is csökkentve azt az időt, amíg a fogyasztók nem jutnak áramhoz), illetve jó példával jár elől az EDF Csoporton belüli együttműködés terén.

Díjhátralékos ügyfeleink érdekében két alapítványt is támogatunk: a szegedi Védőernyő Alapítványt és az országos HÉRA Alapítványt, amelyek egyéni elbírálás alapján – amennyiben időben felkeresik őket – segítséget nyújtanak nehéz anyagi és szociális helyzetben lévő fogyasztóinknak. Az önkormányzati segélyeket soron kívül fogadjuk, nehogy adminisztrációs okai legyenek egy-egy kapcsolásnak. Az önkormányzati vezetők számára külön, személyes kapcsolatot biztosítunk, hogy az általuk jelzett problémákat minél hamarabb tudjuk megoldani, illetve, hogy segítségükkel minél több hasznos információt tudjunk eljuttatni az ügyfelekhez.

Környezetvédelmi céljaink között továbbra is kiemelt helyet foglal el a madárvédelem. A nemzeti parkokkal együttműködve olyan technikákat dolgozunk ki, amelyet csökkentik az áramútás közben elhullott madarak számát. Az ezres nagyságban kihelyezett madárkiülőknek, szigetelő papucsoknak és legújabb fejlesztésűnknek, az üvegszál erősítésű szigetelőkarnak köszönhetően a madárelhullás a vezetékek mentén a töredékére csökkent.

Folyamatosan nyomon követjük és csökkentjük a tevékenységünk során felhasznált környezetre veszélyes anyagokat: a transzformátorok működtetéséhez szükséges olajat, gépjárműveink gáz kibocsátását, a PCB tartalmú kondenzátorokat, kátrányos, sós faoszlopokat. A szelektív hulladékgyűjtés biztosításával és propagálásával, energiahatékonysági kiadványokkal és iskolai ismertető előadásokkal segítjük munkatársaink és fogyasztóink tudatos fogyasztóvá válását.



A Szegedi Tudományegyetemmel és a Pick Zrt.-vel együttműködve közös kutatási projektet indítottunk elsősorban a bakterológiai gázfermentációval előállítható biogáz és abból villamos energia és hő előállítására, elősegítve ezzel a megújuló energiaforrások használatát, elterjedését. Kutatás-fejlesztés területén továbbra is együttműködünk a hazai egyetemek, főiskolák többségével és támogatjuk a hazai szakemberképzést.

Mecénásként részt veszünk a régió és az ország kulturális életének támogatásában. A DÉMÁSZ székházában működő D-Galéria bemutatkozást nyújt a hazai és külföldi képzőművészek számára. A 2008-ban induló Operafesztivál és Verseny a Mezzo Televízióval rendezvénysorozat támogatójaként azt reméljük, hogy segíteni tudjuk a fiatal előadóművészek pályakezdését erősítve egyúttal Szeged, a régió, sőt Magyarország hírnevét.

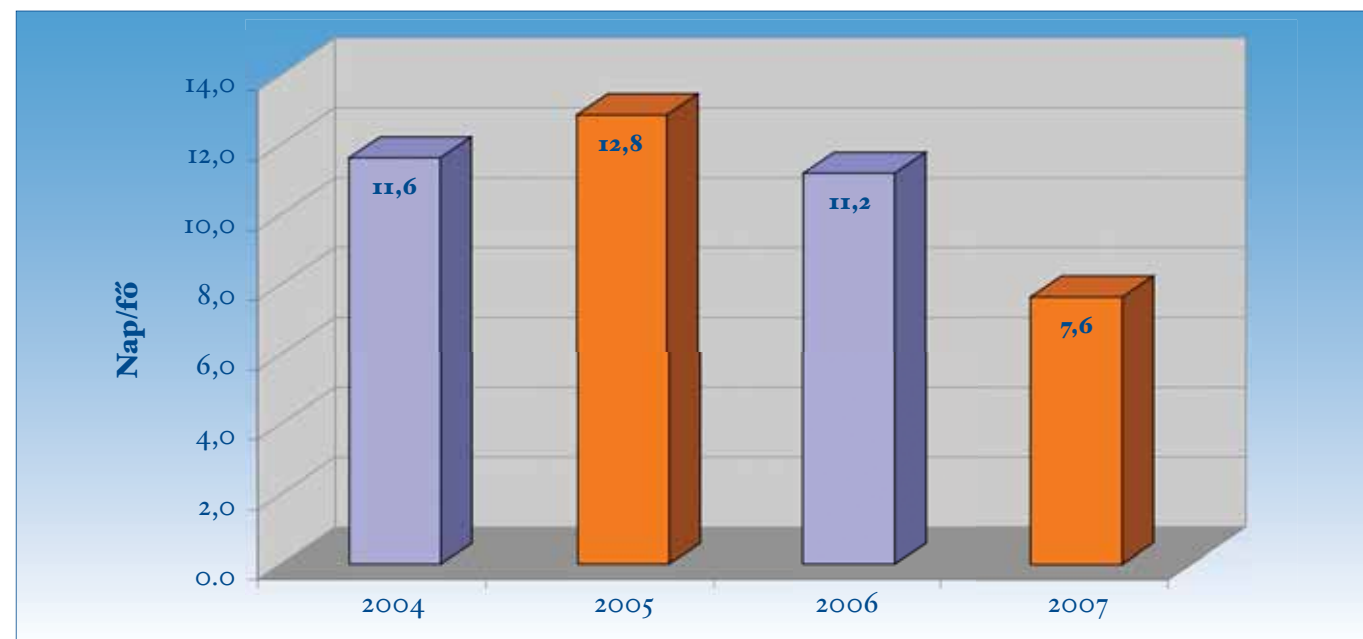
Továbbra is kiemelt támogatói vagyunk a szegedi és bajai vízisportnak. A DÉMÁSZ Szeged és a DÉMÁSZ Baja Vízisport Egyesületek névadó szponzoraként nagy reményeket fűzünk olimpiikonjaink pekingi szerepléséhez, ahhoz, hogy segítségükkel bizonyítani tudjuk, hogy a mindig jobbra törekvés, a teljesítmény folyamatos javítása elnyeri méltó jutalmát. Az EDF Csoport irányelveihez hasonlóan új szín a palettán a mozgássérült sport támogatása, jól kiegészítve azt az elhatározást, hogy nő-

veljük mozgássérült munkatársaink számát. Ebbéli törekvéseinket ismeri el a Foglalkoztatási és Szociális Hivataltól 2007. decemberében elnyert alaptanúsítvány, amely akkreditált foglalkoztatónak minősíti a DÉMÁSZ-t.

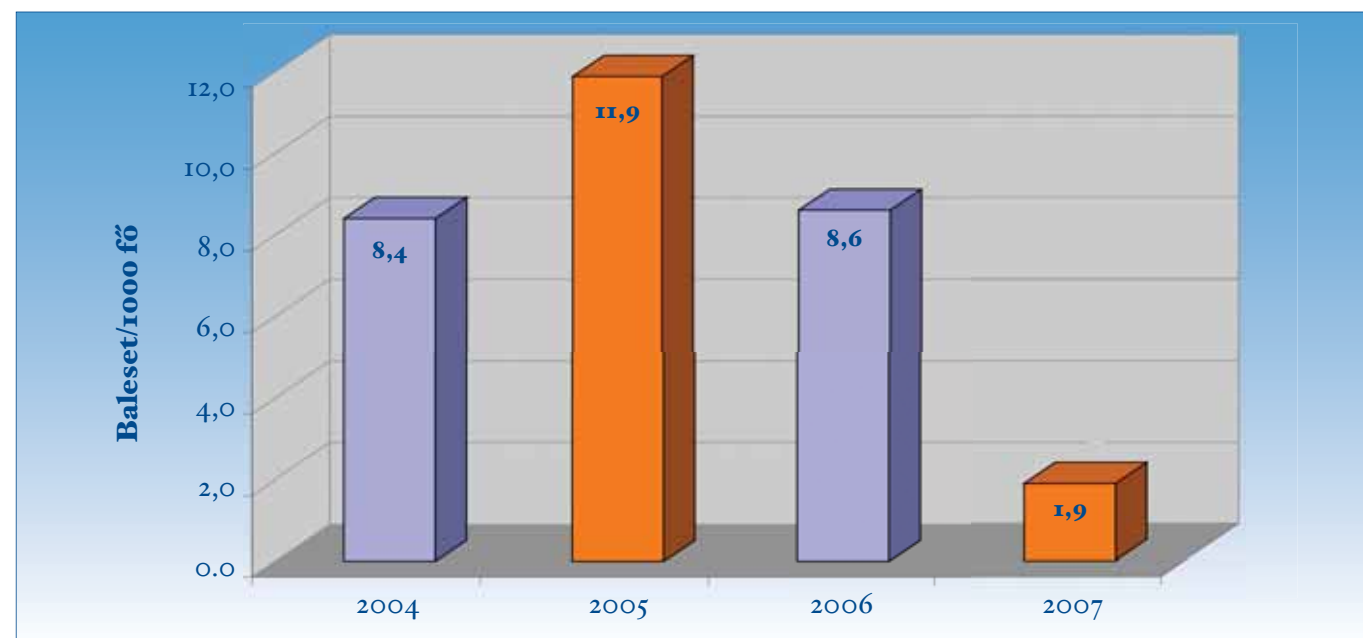
Legfontosabb erőforrásunkként kiemelt figyelmet fordítunk munkatársaink egészségére, biztonságára, a közösségből fakadó összetartás erősítésére. 2007-ben ismét elkészítettük a munkavállalók belső elégedettségi felmérését, amelynek eredménye azt mutatja, hogy a magyarországi átlagot meghaladva az itt dolgozók 50%-a elégedett vagy kimondottan elégedett a munkahelyével. Munkavállalóinkat számos juttatással, vállalati rendezvénnyel, a munka és magánélet egyensúlyának megteremtésével valamint kedvező munkafeltételek biztosításával igyekszünk a démászos csapat aktív tagjaként megtartani. Rendszeres szűrővizsgálatokkal, rehabilitációs programokkal segítjük az egészség megőrzését. Erőfeszítéseinknek köszönhetően az egy főre eső kiesett munkanapok száma 7,6-ra csökkent. A biztonságos munkavégzés érdekében végzett ellenőrző-felvilágosító akciótervünknek köszönhetően a balesetek száma jelentősen csökkent, bebizonyítva, hogy érdemes a biztonságtechnikai kérdéseket a továbbiakban is kiemelt területként kezelni.



6.1 A munkabalesetek és a betegségek alakulása



5 ábra: Az egy munkavállalóra jutó, kiesett táppénzes munkanapok alakulása



6 ábra: Az 1000 munkavállalóra jutó balesetek száma

Időszak	2004	2005	2006	2007
Balesetek száma / 1000 fő	8,4	11,9	8,6	1,9
Betegség miatt kiesett munkanapok száma / 1 fő	11,6	12,8	11,2	7,6

7 ábra: A munkabalesetek és a betegségek alakulása



7. Hol talál minket?

Elérhetőségek:

Délmagyarországi Áramszolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Szeged, 6720 Klauzál tér 9.

D-Vonal (telefonos ügyfélszolgálat)
kék szám, helyi tarifával hívható: 06 40 82 22 82
külföldről: 06 62 565 600

Mérőállás bejelentés
zöld szám, vezetékes számról
ingyenesen hívható: 06 80 82 81 80
mobil kék szám helyi tarifával hívható: 06 40 82 81 80

Hibabejelentés
kék szám, helyi tarifával hívható: 06 40 82 20 00

Honlap: www.demasz.hu

E-mail: ugyfelszolgalat@demasz.hu

Tartalomjegyzék

1. Elnök-vezérigazgatói köszöntő.....	5
2. A DÉMÁSZ alapadatai	6
3. A DÉMÁSZ Csoport	7
3.1 Bemutakozás	7
3.2 Értékeink	8
3.3 Küldetésünk	8
3.4 A DÉMÁSZ vezetősége	8
4. Az EDF Csoport	9
5. A 2007-es évről	10
5.1 Fejlesztések a hálózaton.....	11
5.2 Üzemvitel.....	12
5.3 Fejlesztések a kereskedelemben.....	14
5.4 Ügyfélszolgálat	15
6. Szociális felelősségvállalás	16
6.1 A munkabalesetek és betegségek alakulása ...	18
7. Hol talál minket?	20



Impresszum:

Felelős kiadó: Jacques Pithois az Igazgatóság elnöke/vezérigazgató

Felelős szerkesztő: Kovács Krisztina kommunikációs igazgató

Grafikai tervezés: Fazekas Gábor (Winter Nyomda Kft.)

Fotók: Flender János, Alexandre Sargos, Varga Tamás

Nyomás: Winter Nyomda Kft.

Felelősség kizárása

A jelen Éves jelentés nem minősül a DÉMÁSZ Zrt., illetve leányvállalatai

hivatalos üzleti dokumentumának, valamint a Számviteli Törvény

vagy jogszabály által előírt tájékoztatási kötelezettség teljesítésének.

A DÉMÁSZ Zrt., illetve leányvállalatai a jelen dokumentumban szereplő adatok,

tények, információk valóságáért, esetleges pontatlanságáért, módosulásáért

és az azokból eredő károkért való felelősségüket kizárják.

