



**Székesfehérvár Megyei Jogú Város
Polgármestere**

8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.

Telefon: (22) 537-100, fax: (22) 316-569

E-mail: polgarmester@pmhiv.szekesfehervar.hu

Ügyiratszám: 20/64-295/2020.

**Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése
hatáskörében eljáró**

**Székesfehérvár Megyei Jogú Város Polgármesterének
221/2020. (VI. 16.) számú határozata:**

1.

Székesfehérvár Megyei Jogú Város Polgármestere rögzíti, miszerint

- a) a **Kormány** az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében **Magyarország egész területére a 40/2020. (III.11.) Korm. rendelettel veszélyhelyzetet hirdetett ki,**
- b) a koronavírus elleni védekezésről szóló 2020. évi XII. törvény megállapította a veszélyhelyzettel összefüggő sajátos szabályokat,
- c) a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése szerint „Veszélyhelyzetben a **települési önkormányzat képviselő-testületének**, a fővárosi, megyei közgyűlésnek **feladat- és hatáskörét a polgármester**, illetve a főpolgármester, a megyei közgyűlés elnöke **gyakorolja**. Ennek keretében nem foglalhat állást önkormányzati intézmény átszervezéséről, megszüntetéséről, ellátási, szolgáltatási körzeteiről, ha a szolgáltatás a települést is érinti.”
- d) Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése 329/2017. (IV.28.) számú határozatával (továbbiakban: Határozat) elfogadta a FEJÉRVÍZ Fejér Megyei Önkormányzatok Víz-és Csatornamű Zrt. (továbbiakban: Fejérvíz Zrt.) közszolgáltatási tevékenységének mérésére alkalmas kritériumrendszert és tulajdonosi beszámoltatásának módszerét, valamint monitoring rendszerét azzal, hogy a Fejérvíz Zrt. vezérigazgatója az elvégzett feladatokról, eredményekről készítsen beszámolót és azt terjessze a Közgyűlés elé a tárgyév második féléves teljesítéséről, valamint az éves eredményekről a tárgyévet követő április 30. napjáig,
- e) a Határozatban foglaltaknak eleget téve a Fejérvíz Zrt. vezérigazgatója 2020. március 31. napján a beszámolót benyújtotta,
- f) a beszámolót az illetékes szakterület megvizsgálta, megfelelőnek találta, és azt elfogadásra javasolta.

2.

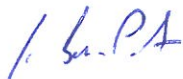
A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése alapján Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése hatáskörében eljáró Székesfehérvár Megyei Jogú Város Polgármestereként - tekintettel az 1. pontban leírtakra - **a FEJÉRVÍZ Fejér Megyei Önkormányzatok Víz-és Csatornamű Zrt. közszolgáltatási tevékenységének mérésére vonatkozó 2019. II. félévi beszámolóját a mellékletek szerinti tartalommal elfogadom.**

3.

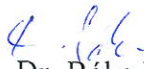
Felkérem a Jegyzőt és a FEJÉRVÍZ Fejér Megyei Önkormányzatok Víz-és Csatornamű Zrt. vezérigazgatóját, hogy jelen határozatom végrehajtásához szükséges intézkedéseket haladéktalanul tegyék meg.

Felelős: Dr. Cser-Palkovics András polgármester
Dr. Bóka Viktor jegyző
Laczi Péter vezérigazgató

Határidő: azonnal


Dr. Cser-Palkovics András
polgármester




Dr. Bóka Viktor
jegyző



**Székesfehérvár Megyei Jogú Város
Polgármesteri Hivatal****Dr. Bóka Viktor
jegyző****Székesfehérvár
Városház tér 1.
8000**

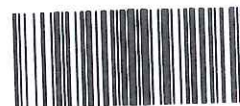
levelük száma:

ügyintézőjük:

levelünk száma: *FV/7762-1/2020*

ügyintézőnk: Ujj Tamás

kelt: 2020. március 30.



FV-1959513

Tárgy: 2019. II. féléves és teljes éves beszámoló a közszolgáltatási tevékenység mérésével, valamint a tulajdonosi beszámoltatással összefüggésben

Tisztelt Jegyző Úr!

Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése a 329/2017. (IV. 28.) számú határozatával jóváhagyta a Társaság közszolgáltatási tevékenységének mérésére és a tulajdonosi beszámoltatás módszerére kidolgozott javaslatot.

Ennek értelmében – a 2019. II. félévre és teljes évre vonatkozóan – mellékelten továbbítjuk:

- A közszolgáltatási tevékenység méréséhez kidolgozott, kritérium-rendszert érintő beszámolót (1. sz. melléklet),
- A monitoring rendszer kitöltött gazdasági adattábláit (2. sz. melléklet).

Székesfehérvár, 2020. március 30.

Tisztelettel:

*Kis István*
vezérigazgató

**A FEJÉRVÍZ ZRt. IVÓVÍZ- ÉS SZENNYVÍZ CSATORNA
KÖZSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGÉNEK MÉRÉSÉRE
JÓVÁHAGYOTT KRITÉRIUMRENDSZER
ÉRTÉKELÉSE – 2019. II. félév, valamint 2019. teljes év**

**A. A FEJÉRVÍZ ZRt. által ellátott ivóvíz- és szennyvízcsatorna közzolgáltatás
színtvona értékeléséhez szükséges szakmai követelmények mutatószámai:**

1. Víziközmű-szolgáltatást érintő elégedettség mutatószáma:

1000 fogyasztási helyre jutó, beérkezett megalapozott számlareklamációk számának meghatározása féléves és éves időszakokban (bemutatás értékek és diagramok alapján). A féléves adatokat mindig az utóbbi három félév átlagának, az éves adatokat mindig az utóbbi három év átlagának adataihoz viszonyítjuk, és külön csoportosítjuk Székesfehérvár, valamint a vidéki üzemelőrségek (Bicskei, Kőszárhegyi, Móri, Sárbogárdi üzemelőrség) tekintetében.

Számítása:

$$MRSZ_{félév, év} = \frac{MR_{félév, év}}{ÖFH_{félév, év}} * 1000$$

$MRSZ_{félév, év}$ = 1000 fogyasztási helyre jutó megalapozott reklamációk száma a vizsgált időszakban (db)

$MR_{félév, év}$ = Megalapozott reklamációk száma a vizsgált időszakban (db)

$ÖFH_{félév, év}$ = Fogyasztási hely szám a vizsgált időszak végén (db)

Határidő: féléves adatoknál tárgyév augusztus 31., éves adatoknál tárgyét követő év március 31.

Felelős: FEJÉRVÍZ ZRt. vezérigazgató

2019. évi adatok értékelése:

A számítási képletet használva az 1000 felhasználási helyre jutó megalapozott reklamációk száma (továbbiakban MRSZ) az alábbiak szerint alakul. A könnyebb összehasonlíthatóság tekintetében a táblázatban rögzítjük a 2016-2018. II. félévre, valamint a 2016-2018. teljes évre vonatkozó átlagot:

MRSZ	Megelőző három II. félév átlaga	2018. II. félév	2019. II. félév	Megelőző három év átlaga	2018. év	2019. év
Székesfehérvár	2,86	3,06	3,70	6,66	6,01	6,28
Sárbogárdi üm.	1,52	1,83	1,96	2,62	3,71	3,32
Bicskei üm.	2,66	2,83	2,77	4,81	6,72	5,18
Móri üm.	2,79	4,44	3,11	5,56	8,48	5,93
Kőszárhegyi üm.	3,41	3,77	3,19	7,30	7,83	5,59
Társasági átlag	2,65	3,19	2,95	5,39	6,55	5,26

Az adatok változásához kapcsolódó szöveges magyarázat:

Az 1000 felhasználási helyre jutó megalapozott számlareklamációk száma az elmúlt 3 év átlagaihoz viszonyítva a 2019-es évre összességében enyhe csökkenést mutat. Az egységenkénti összehasonlításban látható, hogy Sárbogárdon, Bicskén és Mórón nőtt meg kissé megalapozott számlareklamációk száma. Néhány vidéki üzemmmérnökségen a decemberi leolvasáshoz köthető a növekedés, az üdülőövezetekben nehézkes a leolvasási adathoz hozzáférni, illetve a felhasználók egyre bizalmatlanabbak és nem engedik be a kollégákat. Ezeken a területeken leginkább az átlagolásból (nem tudtuk leolvasni) eredő számlamódosítás és a számlák pótlása (elhagyta, nem kapta meg) növelte meg az adatot.

2019. évi adatok részletezése:

A következő segéd táblázatokban területileg csoportosítottuk a megalapozott reklamációk, illetőleg a fogyasztási helyek számának 2018-2019-as év adatait, melyek az 1000 felhasználási helyre jutó megalapozott reklamációk számának összesített háttér adatait tartalmazzák:

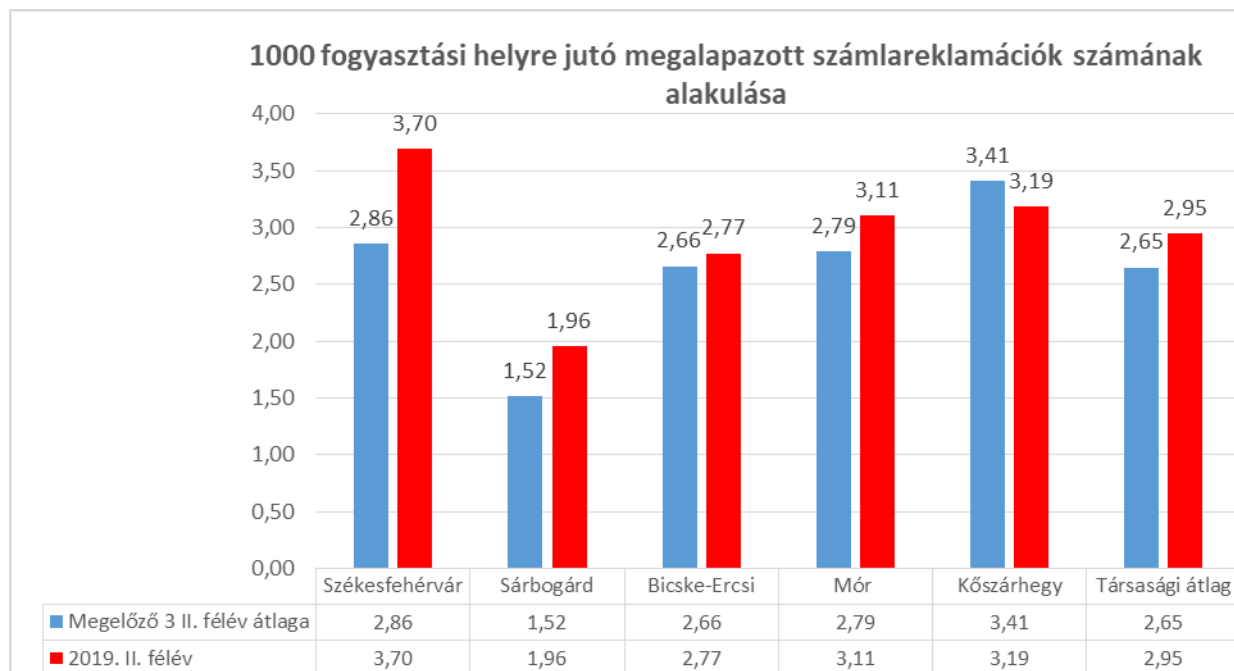
MR	2018. II. félév	2019. II. félév	2018. év	2019. év
Székesfehérvár	181	220	356	374
Sárbogárdi üm.	40	43	81	73
Bicskei üm.	62	61	147	114
Móri üm.	77	54	147	103
Kőszárhegyi üm.	53	45	110	79
Összesen	413	423	841	743

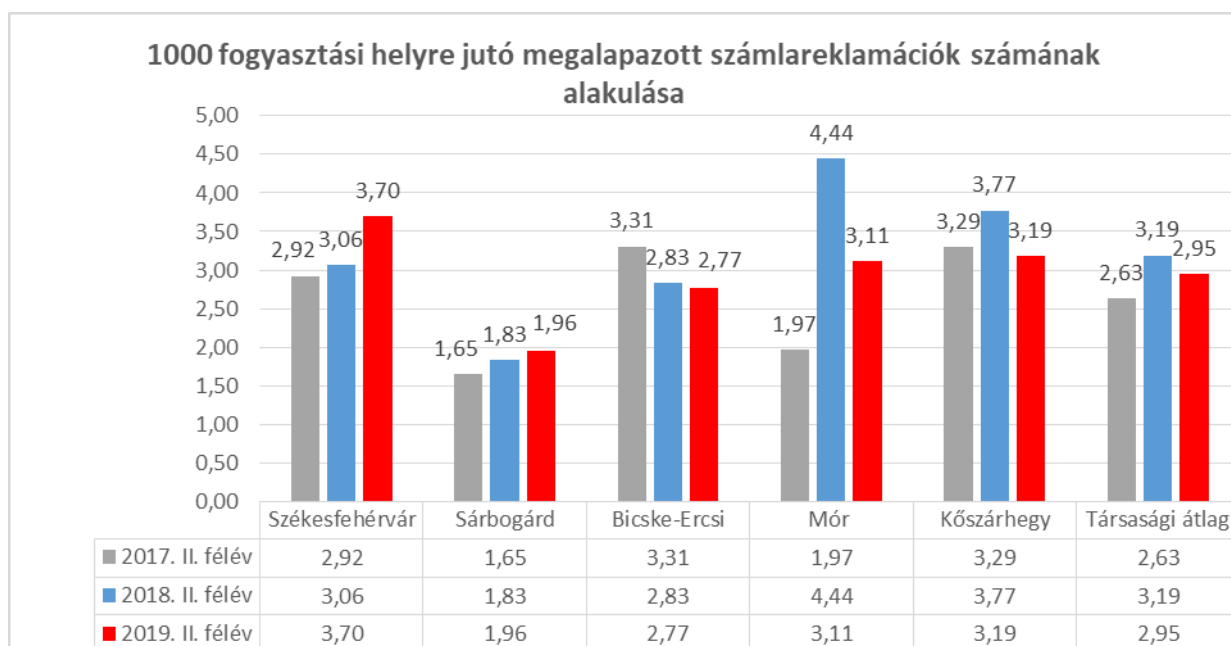
A megalapozott számlareklamációk (MR) száma statisztikai adatok alapján az adott időszak utolsó napján nyilvántartott értékek szerint került felvezetésre. Az egymást követő időszakokban vannak áthúzódó ügyek, melyek az adott időszak utolsó napját követően érkeztek, de statisztikailag az előző időszakhoz tartoznak. Ezért a teljes éves adatok nem a közbenső időszakok utolsó napján nyilvántartott értékek kumulálásaként alakulnak ki.

ÖFH	2018. II. félév	2019. II. félév	2018. év	2019. év
Székesfehérvár	59 142	59 531	59 225	59 581
Sárbogárdi üm.	21 839	21 960	21 851	21 964
Bicskei üm.	21 872	21 995	21 883	22 002
Móri üm.	17 333	17 365	17 340	17 379
Kőszárhegyi üm.	14 049	14 122	14 054	14 130
Összesen	134 235	134 973	134 353	135 056

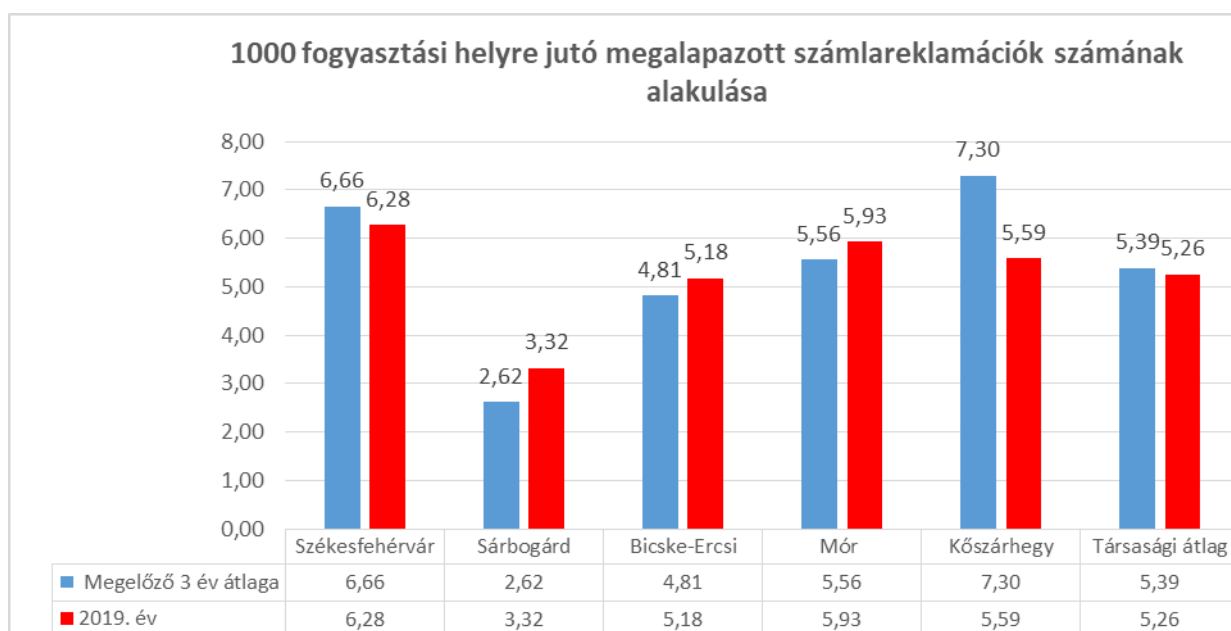
Az Összes Fogyasztási Hely szám (ÖFH) értékek az adott időszak utolsó napján nyilvántartott felhasználási hely darabszámot mutatják.

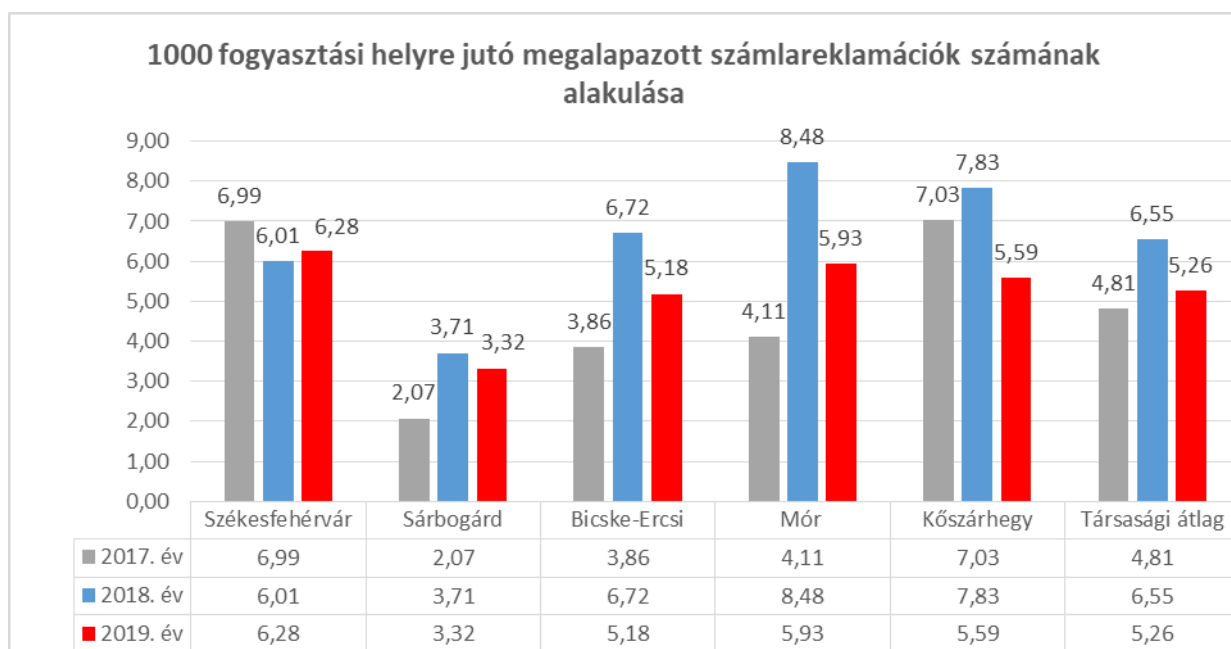
2019. II. féléves adatok diagramja:





2019. teljes éves adatok diagramja:





2. Hiba bejelentési kiérkezési idők alakulása

A beérkezett hiba bejelentésekhez tartozó kiérkezési idők átlagos idejének meghatározása vállalati szinten, féléves és éves gyakorisággal (bemutatás értékadatok és diagramok alapján). Az adatokat a korábbi évek jellemző átlagadatahoz (16 perchez) viszonyítjuk.

Számítása:

$$\text{ÁHBKI}_{\text{félév, év}} = \frac{\text{ÖHBI}_{\text{félév, év}}}{\text{ÖHB}_{\text{félév, év}}}$$

$\text{ÁHBKI}_{\text{félév, év}}$ = Hiba bejelentésekhez tartozó átlagos kiérkezési idő (perc)

$\text{ÖHBI}_{\text{félév, év}}$ = Hiba bejelentésétől a kiérkezésig eltelt kumulált idő a vizsgált időszakban (perc)

$\text{ÖHB}_{\text{félév, év}}$ = Összes hibabejelentés száma a vizsgált időszakban (db)

Határidő: féléves adatoknál tárgyév augusztus 31., éves adatoknál tárgyévet követő év március 31.

Felelős: FEJÉRVÍZ ZRt. vezérigazgató

2019. II. féléves és 2019. éves adatok értékelése:

A fenti számítási képletet használva az átlagos kiérkezési idő (ÁHBKI) az alábbiak szerint alakult. A bázisértéket 16 percben határoztuk meg.

	Hiba bejelentésekhez tartozó átlagos kiérkezési idő - ÁHBKI [perc]						
	korábbi évek jellemző átlagadata	2017. II. félév	2018. II. félév	2019. II. félév	2017. teljes év	2018. teljes év	2019. teljes év
Vállalati összesen	16	17,56	15,97	15,75	14,85	18,04	17,85

Az adatok változásához kapcsolódó szöveges magyarázat:

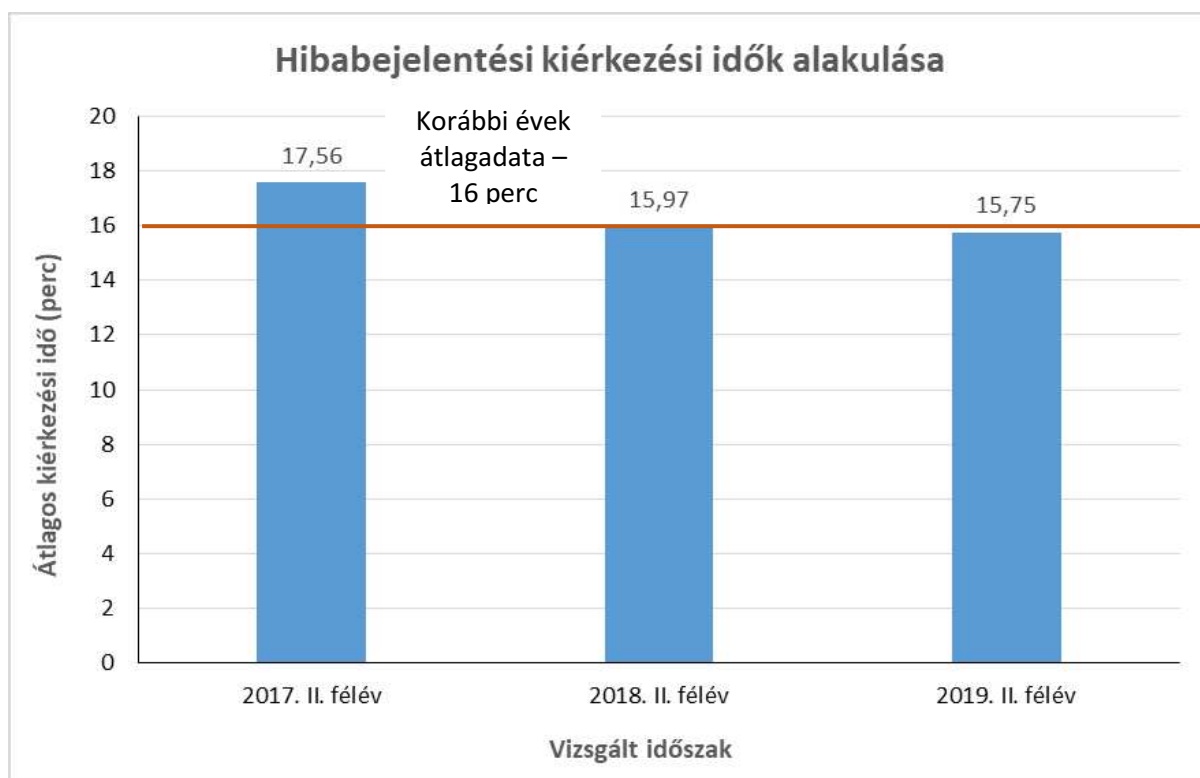
A 2017-es, 2018-as évekhez képest kissé csökkent a kijutási idő. Amennyiben települési szintre vetítjük az eredményeket, akkor az egyes helyeken folyamatosan fennálló munkaerőhiány miatt az átlagtól magasabb kiérkezési időket tapasztalunk, ami az átlagértékben nem jelenik meg.

A 2019. II. féléves és 2019. éves adatok részletes értékelése:

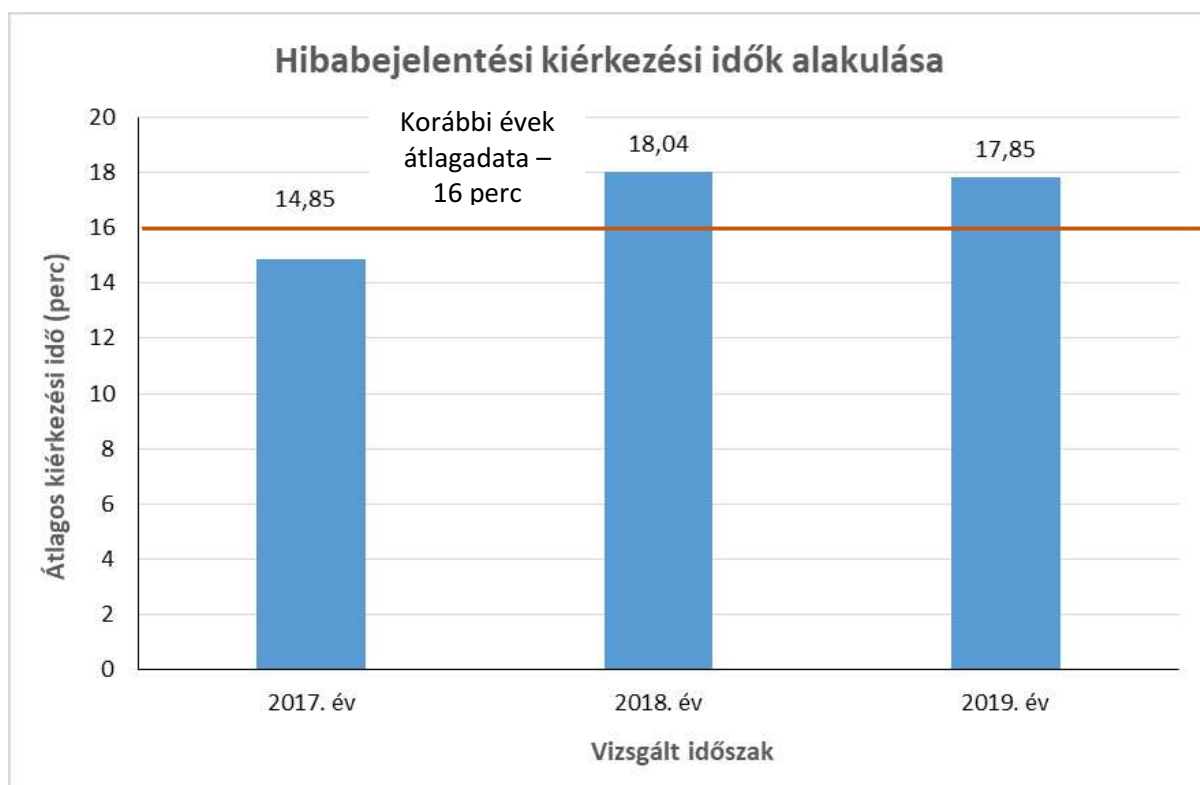
A következő segéd táblázatokban feltüntettük a beérkezett hibabejelentések, illetve a kumulált kiérkezési idők 2019. II. féléves és 2019. teljes éves adatait:

	Kumulált kiérkezési idő (ÖHBI) [perc]		Hibabejelentések száma (ÖHB) [db]
2019. II. félév vállalati összesen	69 315	2019. II. félév vállalati összesen	4 401
2019. év vállalati összesen	142 550	2019. év vállalati összesen	7 986

II. féléves adatok diagramja:



Éves adatok diagramja:



3. Üzemeltetési hiányosságra visszavezethető, bejelentett vízminőségi kifogások számának alakulása

1000 lakossági felhasználóra jutó, üzemeltetési hiányosságokra visszavezethető, bejelentett vízminőségi kifogás számának meghatározása vállalati szinten, féléves és éves időszakokban (bemutató értékek és diagramok alapján). Bázisérték a 2. évtől kerül megállapításra, mely az előző évi adatok átlaga.

Számítása:

$$\text{ÜVKSZ}_{\text{félév, év}} = \frac{\text{ÜVK}_{\text{félév, év}}}{\text{ÖLF}_{\text{félév, év}}} * 1000$$

$\text{ÜVKSZ}_{\text{félév, év}}$ = 1000 lakossági felhasználóra jutó üzemeltetési hiányosságra visszavezethető vízminőségi kifogás száma a vizsgált időszakban (db)

$\text{ÜVK}_{\text{félév, év}}$ = Bejelentett (a fenti hibára visszavezethető) vízminőségi kifogások száma a vizsgált időszakban (db)

$\text{ÖLF}_{\text{félév, év}}$ = Összes lakossági felhasználó száma a vizsgált időszakban (db)

Határidő: féléves adatoknál tárgyév augusztus 31., éves adatoknál tárgyévet követő év március 31.

Felelős: FEJÉRVÍZ ZRt. vezérigazgató

A 2019. évi adatok értékelése:

Üzemeltetési hiányosságból származó vízminőségi panaszokat tekintjük az alábbiakat:

Nem megfelelő mennyiségű vegyszer adagolásából származó minőségromlás. Így például a túl sok fertőtlenítőszer adagolva a vízhez szag, illetve ízproblémák merülhetnek fel. Túl sok kálium-permanganát adagolásának következtében a kimenő víz rózsaszín elszíneződést mutat. Túl kevés kálium-permanganátot adagolva a fogyasztó fekete elszíneződést tapasztalhat.

A víztisztító rendszer nem megfelelő üzemeltetéséből származó hibák következtében zavaros víz jut a hálózatba.

Hálózati munkálatokra visszavezethető hiányosságok következtében a fogyasztó szintén zavarosságot, illetve feketés, barnás elszíneződést tapasztalhat.

Mivel Társaságunk csak a lakossági felhasználási helyek számát tartja nyilván és nem rendelkezik adatokkal arról, hogy az egyes felhasználási helyeken pontosan hány ivóvízzel ellátott lakos él, ezért az üzemeltetési hiányosságra visszavezethető, bejelentett vízminőségi kifogások számának alakulását nem az ellátott lakosok számához, hanem a lakossági felhasználási helyek számához viszonyítjuk. Ezen érték alatt az adott időszak végi záró értéket értjük.

A 2019. I. féléves adatok értékelése:

A fenti jellegű hibákra visszavezethető lakossági vízminőségi kifogásokat megvizsgálva a **2019. I. félévi adatok alapján az 1000 lakossági felhasználóra jutó üzemeltetési hiányosságra visszavezethető vízminőségi kifogások száma vállalati szinten:**

$$\text{ÜVKSZ}_{\text{I, félév, 2019}} = \frac{14 \text{ db}_{\text{I, félév, 2019}}}{125180 \text{ db}_{\text{I, félév, 2019}}} * 1000 = 0,112$$

A 2019. II. féléves adatok értékelése:

$$\ddot{ÜVKSZ}_{II.félév,2019} = \frac{13 \text{ db}_{II.félév,2019}}{124369 \text{ db}_{II.félév,2019}} * 1000 = 0,105$$

A 2019. éves adatok értékelése:

$$\ddot{ÜVKSZ}_{2019} = \frac{27 \text{ db}_{2019}}{124369 \text{ db}_{2019}} * 1000 = 0,217$$

Az adatok változásához kapcsolódó szöveges magyarázat

A 2019. évben a hibák számának legnagyobb részét a fogyasztóknál tapasztalható zavarosság tette ki. Ennek egyik jellemző oka, hogy csőtöréskor a hálózat vize felkeveredik. A szerelési munkálatok befejezését követően a hálózatöblítés nem megfelelő mértékben vagy ideig történik meg. Szintén okozhat zavarosodást, ha hálózat karbantartási munkálatai során nem megfelelően körültekintéssel történik meg a tolózárak nyitása, zárása.

A zavarosságra vonatkozó panaszok minimális öblítést követően, illetve némi idő elteltével spontán megszűntek, mivel a hálózatban bent maradt üledék idővel kiülepszik a vezetékekben.

Öt esetben előfordult hibaként, hogy a víz sárgás, barnás elszíneződésére panaszkodtak. Ezek oka szintén a már fentebb is említett szerelési munkálatokat követő nem megfelelően elvégzett hálózatöblítésre, illetve a nem körültekintően végzett vízkormányzásra vezethető vissza.

A panaszok az érintett vezetékszszakasz öblítését követően megszűntek.

A könnyebb összehasonlíthatóság érdekében táblázatban rögzítjük a 2017., 2018. és 2019. év II. félévére, valamint a 2017., 2018. és 2019. évekre vonatkozó eredményeket.

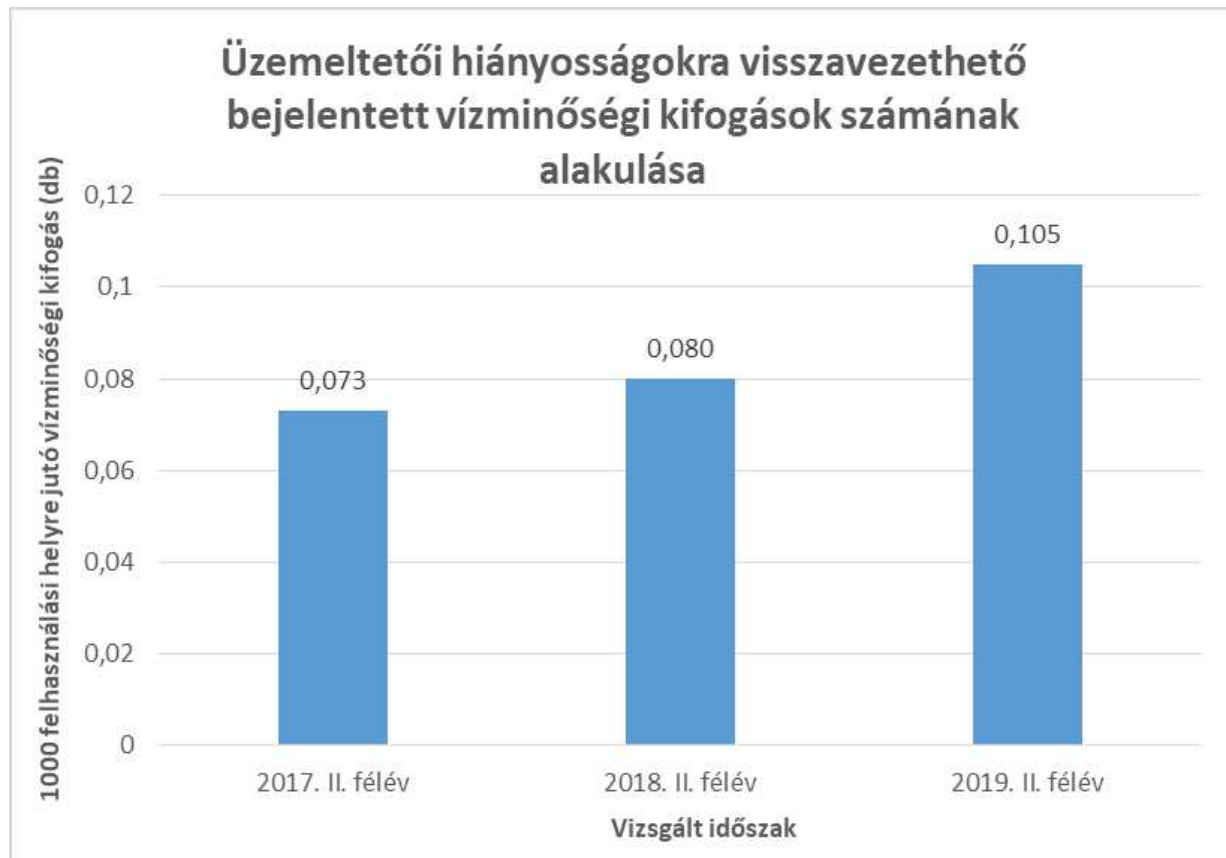
	1000 lakossági felhasználóra jutó üzemeltetési hiányosságra visszavezethető vízminőségi kifogás száma a vizsgált időszakban - ÜVKSZ					
	2017. II. félév	2018. II. félév	2019. II. félév	2017. év	2018. év	2019. év
Vállalati összesen (db)	0,073	0,080	0,105	0,177	0,250	0,217

Szintén táblázatban rögzítjük a 2019. II. féléves és 2019 teljes eredményét, valamint a bázisértékeket.

	100 lakossági felhasználási helyre jutó, üzemeltetési hiányosságra visszavezethető bejelentett vízminőségi kifogások számának alakulása (ÜVKSZ)			
	Bázisérték (2017. II. félév és 2018. II. félév átlaga)	2019. II. félév vállalati összesen	Bázisérték (2017. és 2018. év átlaga)	2019. év vállalati összesen
Vállalati összesen (db)	0,076	0,105	0,213	0,217

Az adatokat az alábbi diagramok szemléltetik:

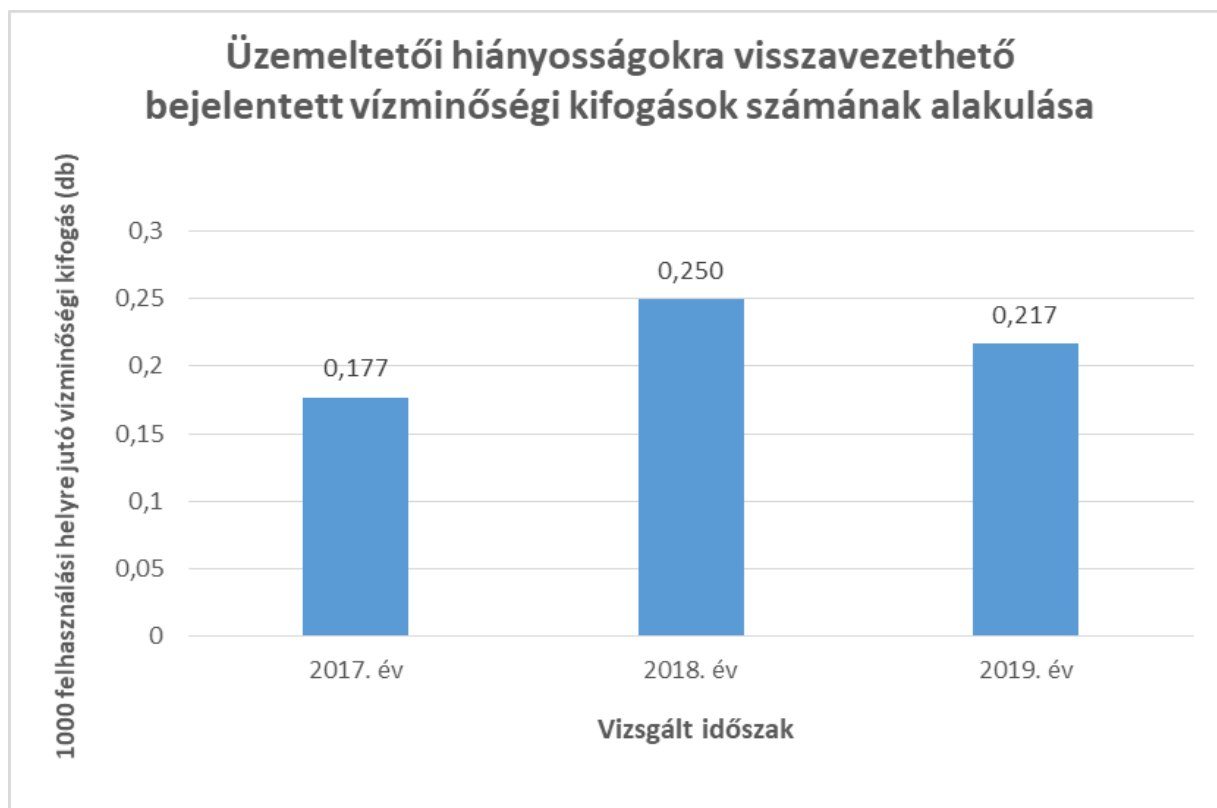
A II. féléves adatok diagramjai:



A 2019. évi II. féléves adatok a bázisértékkel összehasonlítva:



A 2019. éves adatok diagramjai:



A 2019. évi adatok a bázisértékkel összehasonlítva:



A 2019-es évben a bázisértékhez képest az ÜVKSZ értéke minimális eltérést mutatott.

Társaságunk hibáiból adódó fogyasztói panaszok jó része jellemzően olyan típusú vízminőségi kifogás, ami csőtörésekre vezethető vissza. A csőtörések száma viszont szoros összefüggésben van a hálózat állapotával. Ezért megállapítható, hogy ilyen jellegű panaszok jóval kisebb számban keletkeznének, ha a vízellátó hálózatok állapota évről évre nem romlana.

B. A FEJÉRVÍZ ZRt. által ellátott ivóvíz- és szennyvízcsatorna közszolgáltatás szakmai feladat-ellátás gazdaságosságának, hatékonyságának mutatószámai:

1. Megalapozottan reklamált víz- és csatornadíj számlák aránya az összes kibocsátott számlához képest

Megalapozottan reklamált víz- és csatornadíj számlák arányának meghatározása az összes kibocsátott számlához képest, féléves és éves időszakokban (bemutatás értékek és diagramok alapján). A féléves adatokat mindig az utóbbi három félév átlagának, az éves adatokat mindig az utóbbi három év átlagának adataihoz viszonyítjuk, és külön csoportosítjuk Székesfehérvár, valamint a vidéki üzemmnökségek (Bicskei, Kőszárhegyi, Móri, Sárbogárdi üzemmnökség) tekintetében.

Számítása:

$$MRSZA_{\text{félév, év}} = \frac{MRSZ_{\text{félév, év}}}{\text{ÖKSZ}_{\text{félév, év}}} * 100$$

$MRSZA_{\text{félév, év}}$ = Megalapozottan reklamált víz- és csatornadíj számlák aránya (%)

$MRSZ_{\text{félév, év}}$ = Megalapozottan reklamált víz- és csatornadíj számlák száma a vizsgált időszakban (db)

$\text{ÖKSZ}_{\text{félév, év}}$ = Összes kibocsátott víz- és csatornadíj számla száma a vizsgált időszakban (db)

Határidő: féléves adatoknál tárgyév augusztus 31., éves adatoknál tárgyévet követő év március 31.

Felelős: FEJÉRVÍZ ZRt. vezérigazgató

2019. évi adatok értékelése:

A számítási képletet használva a megalapozottan reklamált víz- és csatornadíj számlák aránya (továbbiakban MRSZA) az alábbiak szerint alakul. A könnyebb összehasonlíthatóság tekintetében a táblázatban rögzítjük a 2016-2018. II. félévre és 2016-2018. teljes évre vonatkozó átlagot is:

Az adatok változásához kapcsolódó szöveges magyarázat:

MRSZA	Megelőző három II. félév átlaga	2018. II. félév	2019. II. félév	Megelőző három év átlaga	2018. év	2019. év
Székesfehérvár	0,06	0,06	0,06	0,07	0,06	0,06
Sárbogárdi üm.	0,03	0,04	0,03	0,03	0,04	0,03
Bicskei üm.	0,06	0,06	0,05	0,05	0,07	0,05
Mór üm.	0,06	0,09	0,05	0,05	0,08	0,06
Kőszárhegyi üm.	0,07	0,07	0,05	0,07	0,08	0,05
Társasági átlag	0,05	0,06	0,05	0,05	0,07	0,05

A megalapozottan reklamált víz-, és csatornadíj számlák aránya az összes kibocsátott számlához képest az elmúlt 3 év átlagaihoz viszonyítva stagnálást mutat. Az érintett egységeknél az A/1. mutatónál részletezettek szerint a decemberi leolvasáshoz köthető a növekedés, ezen kívül leginkább az átlagolásból eredő számlamódosítás növelte meg az adatot. A tavalyi évhez képest mind a második féléves, mind az éves adatokban enyhe csökkenés mutatkozik.

2019. évi adatok részletezése:

A következő segédtablázatokban területileg 2018-2019-as évekre csoportosítottuk a megalapozott számlareklamációk, illetőleg a kibocsátott számlák 2018-2019-as év adatait, melyek a megalapozottan reklamált víz- és csatornadíj számlákat, valamint az összes kibocsátott számla darabszámát mutatják:

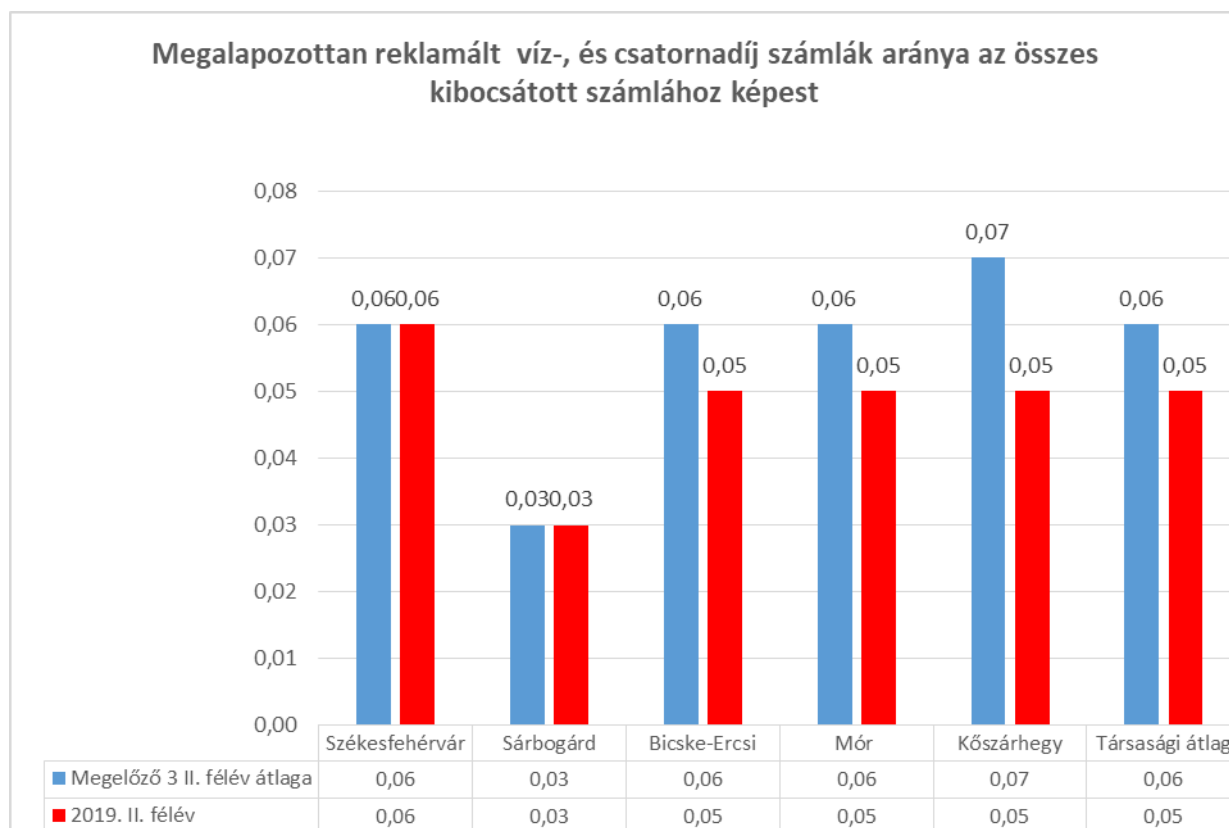
MRSZ	2018. II. félév	2019. II. félév	2018. év	2019. év
Székesfehérvár	181	220	356	374
Sárbogárdi üm.	40	43	81	73
Bicskei üm.	62	61	147	114
Móri üm.	77	54	147	103
Kőszárhegyi üm.	53	45	110	79
Összesen	413	423	841	743

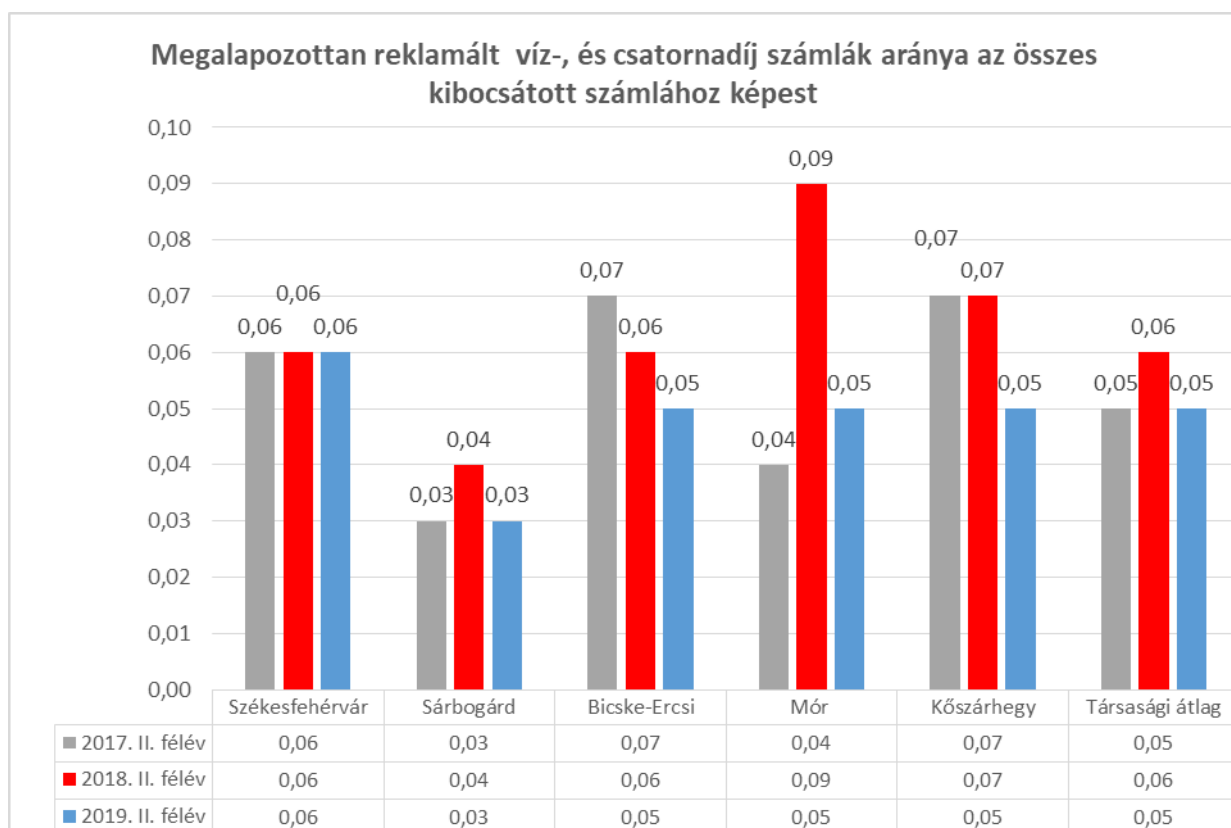
A megalapozott számlareklamációk (MRSZ) száma statisztikai adatok alapján az adott időszak utolsó napján nyilvántartott értékek szerint került felvezetésre. Az egymást követő időszakokban vannak áthúzódó ügyek, melyek az adott időszak utolsó napját követően érkeznek, de statisztikailag az előző időszakhoz tartoznak. Ezért a teljes éves adatok nem a közbenső időszakok utolsó napján nyilvántartott értékek kumulálásként alakulnak ki.

ÖKSZ	2018. II. félév	2019. II. félév	2018. év	2019. év
Székesfehérvár	289 117	343 798	578 041	587 070
Sárbogárdi üm.	111 475	138 807	221 818	227 656
Bicskei üm.	100 279	130 853	199 972	207 879
Móri üm.	87 892	117 427	175 070	181 437
Kőszárhegyi üm.	70 845	93 573	141 420	147 130
Összesen	659 608	824 458	1 316 321	1 351 172

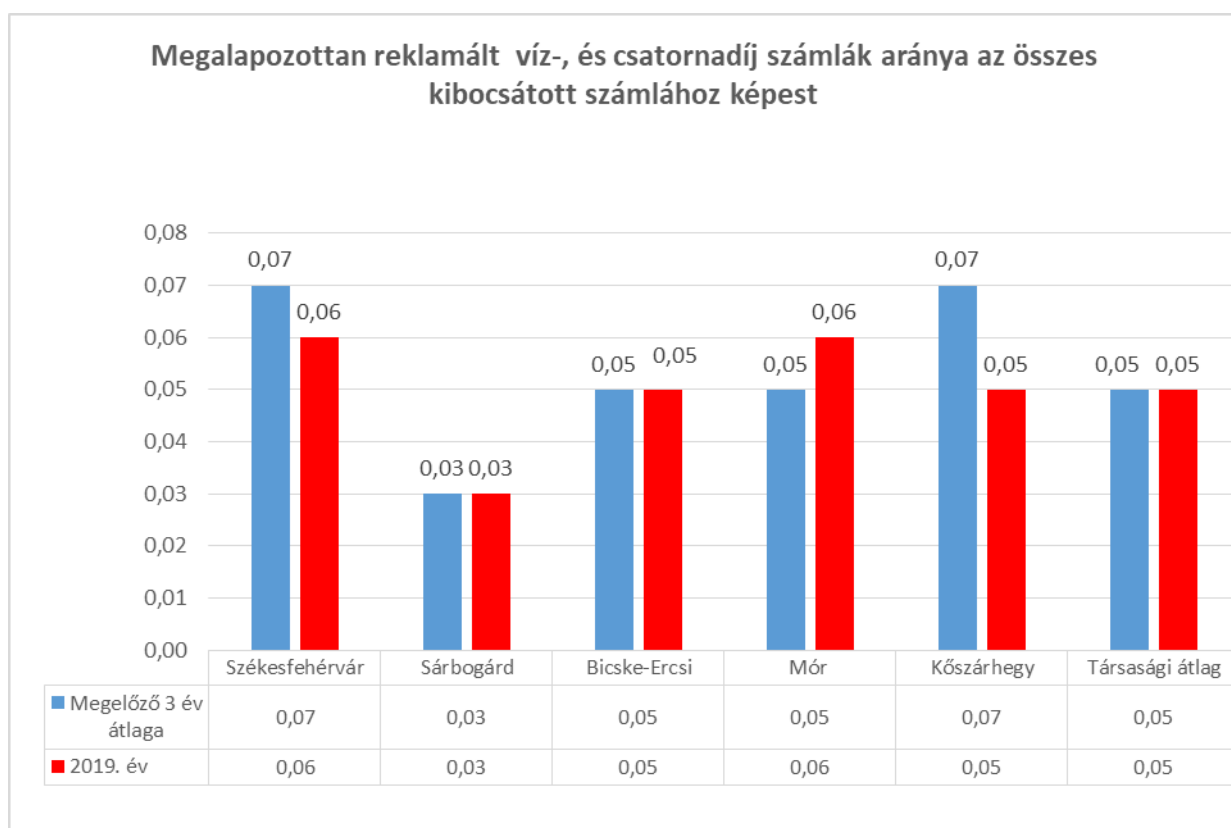
Az összes kibocsátott számla (ÖKSZ) értékek az adott időszak utolsó napján nyilvántartott kibocsátott számla darabszámot mutatják, mivel folyamatos szolgáltatásról van szó, így az időszak utolsó napját követő megkeresés eredményezhet korábbi időszakra vonatkozó számlakiállítást. Ezért a teljes éves adatok nem a közbenső időszakok utolsó napján nyilvántartott értékek kumulálásként alakulnak ki.

2019. II. féléves adatok diagramja:

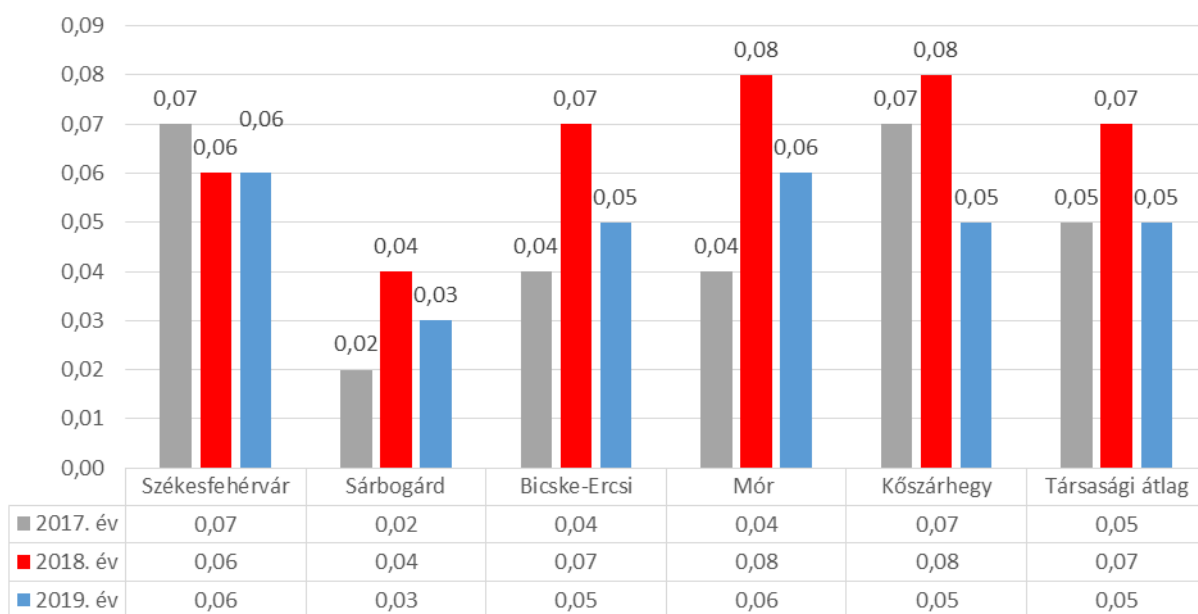




2019. éves adatok diagramja:



Megalapozottan reklamált víz-, és csatornadíj számlák aránya az összes kibocsátott számlához képest



2. Tisztított szennyvíz határérték feletti vízminőségi paraméter szám alakulása

Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter-szám alakulása az összes vizsgált szennyvíz minőségi paraméterhez viszonyítva, vállalati szinten, féléves és éves megjelenítésben. A féléves adatokat mindig az utóbbi három félév átlagának, az éves adatokat mindig az utóbbi három év átlagának adataihoz viszonyítjuk.

Számítása:

$$\text{HFSZVPA}_{\text{félév, év}} = \frac{\text{HFSZVP}_{\text{félév, év}}}{\text{VSZP}_{\text{félév, év}}} * 100$$

$\text{HFSZVPA}_{\text{félév, év}}$ = Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter-szám alakulása (%)

$\text{HFSZVP}_{\text{félév, év}}$ = Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter száma (db)

$\text{VSZP}_{\text{félév, év}}$ = Vizsgált szennyvíz minőségi paraméter száma a vizsgált időszakban (db)

Határidő: féléves adatoknál tárgyévi augusztus 31., éves adatoknál tárgyévet követő év március 31.

Felelős: FEJÉRVÍZ ZRt. vezérigazgató

A 2019. II. féléves adatok értékelése

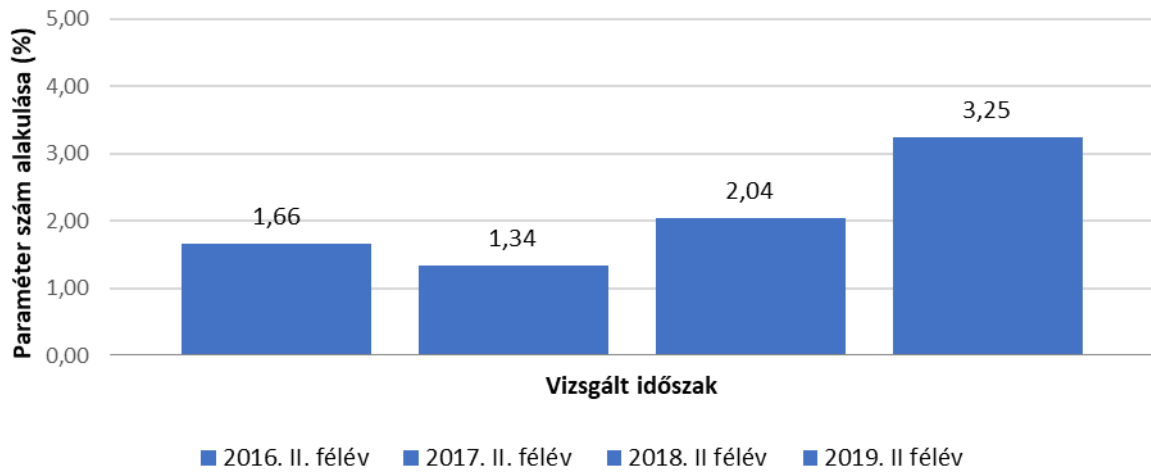
2019 második félévében is tapasztalható volt az első félévihez hasonló megnövekedett számú határérték feletti szennyvíz kibocsátás. Ezeket az első félévhez hasonlóan a korszerűtlen és túlterhelt szennyvíztisztító telepek és a nem várt havária helyzetek okozták. A határérték feletti paraméterek több mint fele a folyamatosan és egyre inkább túlterhelten üzemelő Vál-völgyi és Csákvári szennyvíztisztító telepről származik. Ezen telepek fejlesztése azonban már elkezdődött, a kivitelezésük folyamatban van.

A társaságunk által üzemeltetett, érvényes vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkező 30 db szennyvíztisztító telep önellenőrzési tervében szereplő mintavételekhez tartozó eredmények alapján az alábbi kimutatás készíthető el.

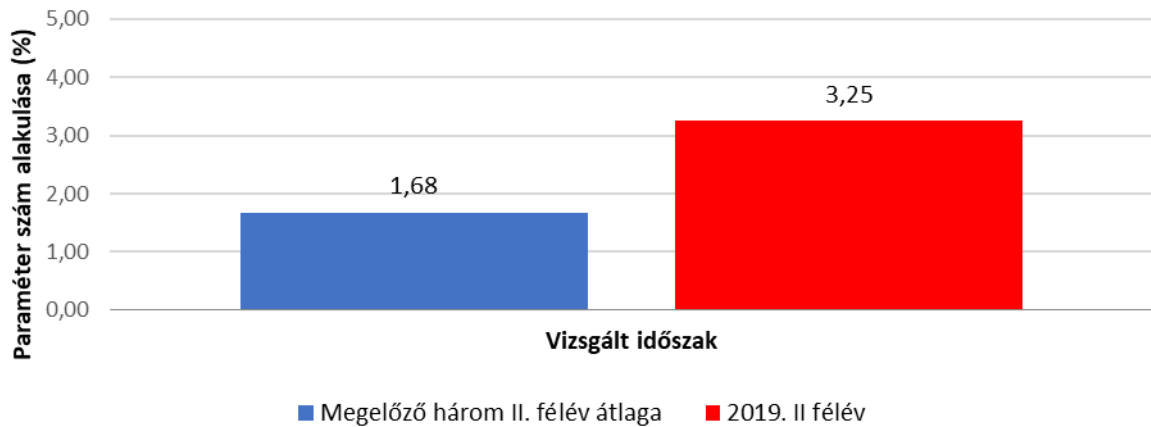
	2016. II. félév	2017. II. félév	2018. II. félév	2019. II. félév
VSZP: Vizsgált szennyvíz minőségi paraméter száma (db)	1 570	1 570	1 570	1 570
HFSZVP: Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter száma (db)	26	21	32	51
HFSZVPA: Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter-szám alakulása (%)	1,66	1,34	2,04	3,25
Megelőző három II. félév átlaga (%)	1,68			

A határérték feletti szennyvíz minőségi paraméterek számának alakulását az alábbi diagramok szemléltetik:

Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter-szám alakulása FEJÉRVÍZ ZRt. összes szennyvíztisztító telep



Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter-szám alakulása FEJÉRVÍZ ZRt. összes szennyvíztisztító telep



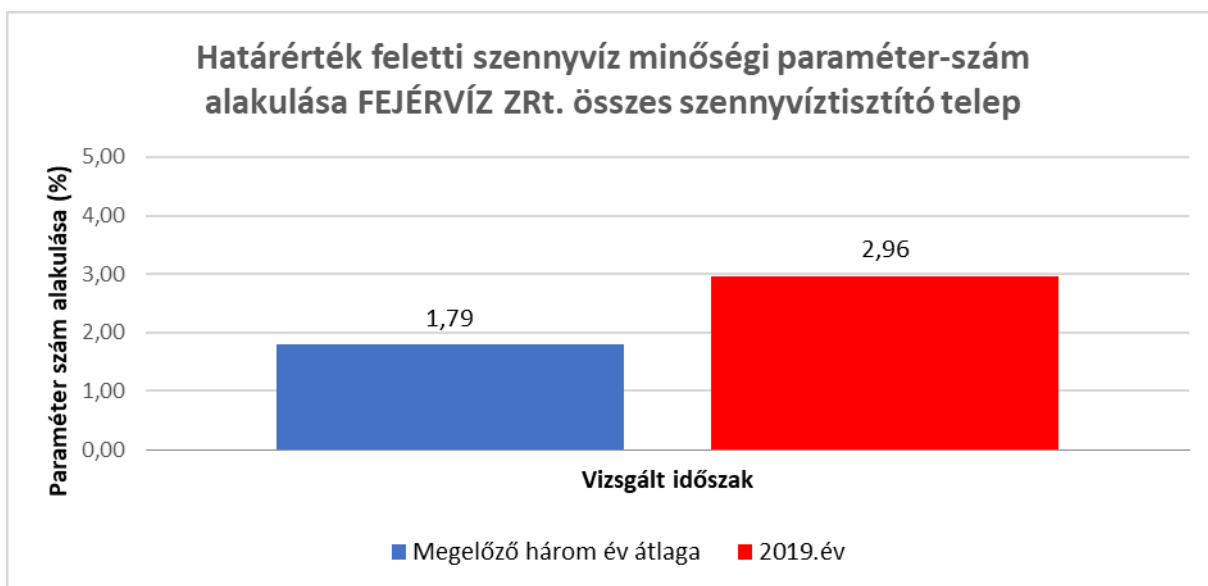
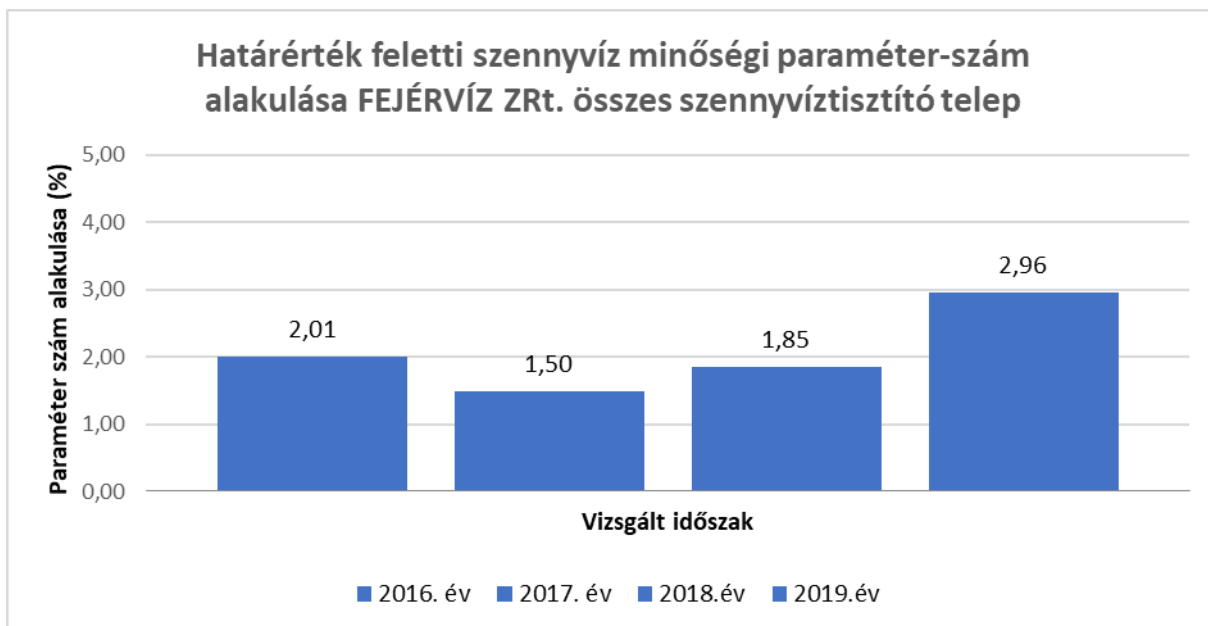
2019. évi adatok értékelése

Az első és második féléves adatokat figyelembe véve a 2019. évben megnövekedett a határérték feletti szennyvíz kibocsátás, melyet a korszerűtlen és egyre inkább túlterhelten üzemelő szennyvíztisztító telepek és a nem várt havária helyzetek okoztak.

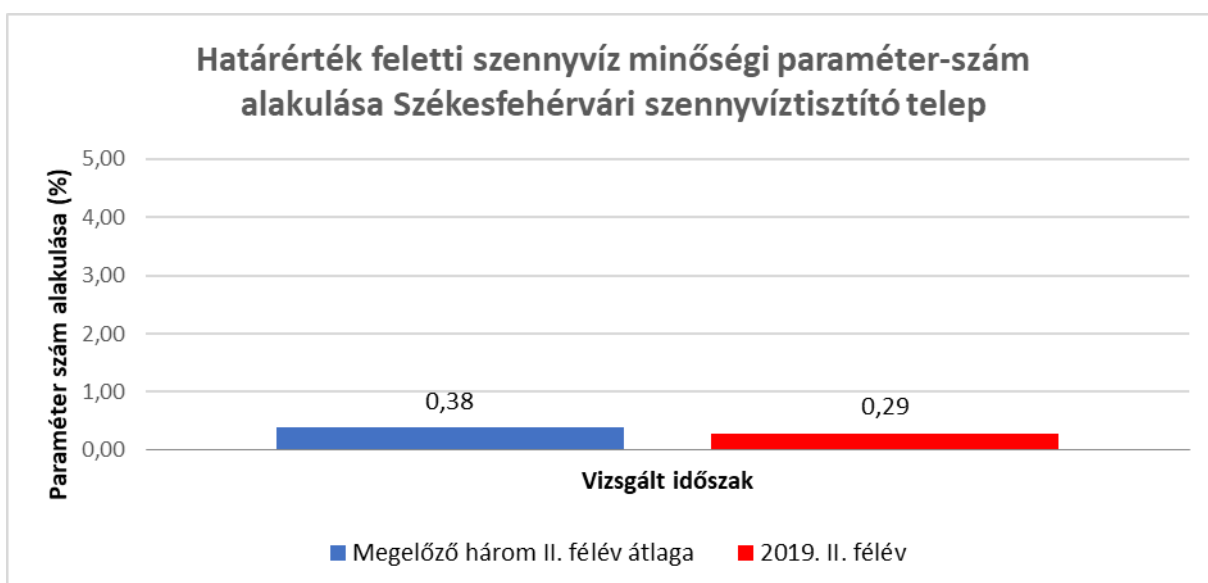
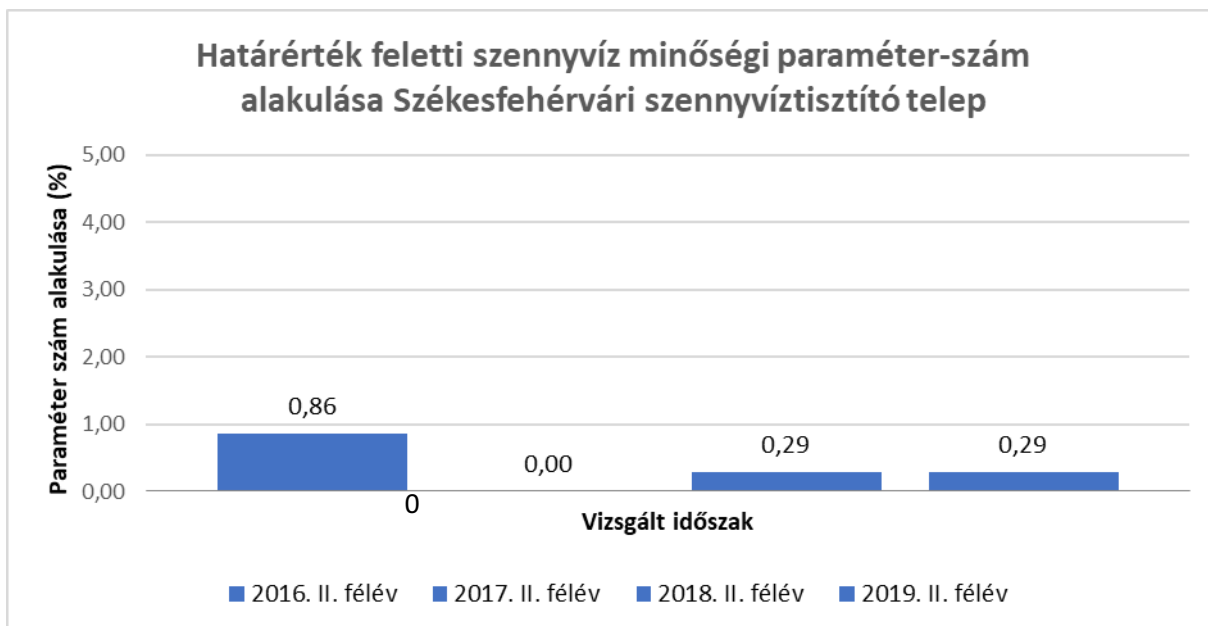
A társaságunk által üzemeltetett, érvényes vízjogi üzemeltetési engedéllyel rendelkező 30 db szennyvíztisztító telep önellenőrzési tervében szereplő mintavételekhez tartozó eredmények alapján az alábbi kimutatás készíthető el.

	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év
VSZP: Vizsgált szennyvíz minőségi paraméter száma (db)	3140	3140	3140	3140
HFSZVP: Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter száma (db)	63	47	58	93
HFSZVPA: Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter-szám alakulása (%)	2,01	1,50	1,85	2,96
Megelőző 3 év átlaga (%)	1,79			

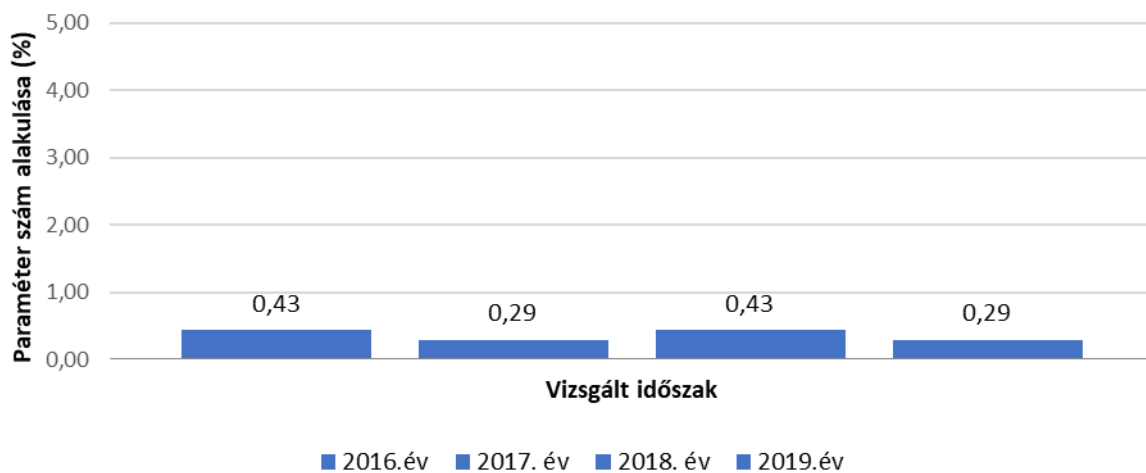
A határérték feletti szennyvíz minőségi paraméterek számának alakulását az alábbi diagramok szemléltetik:



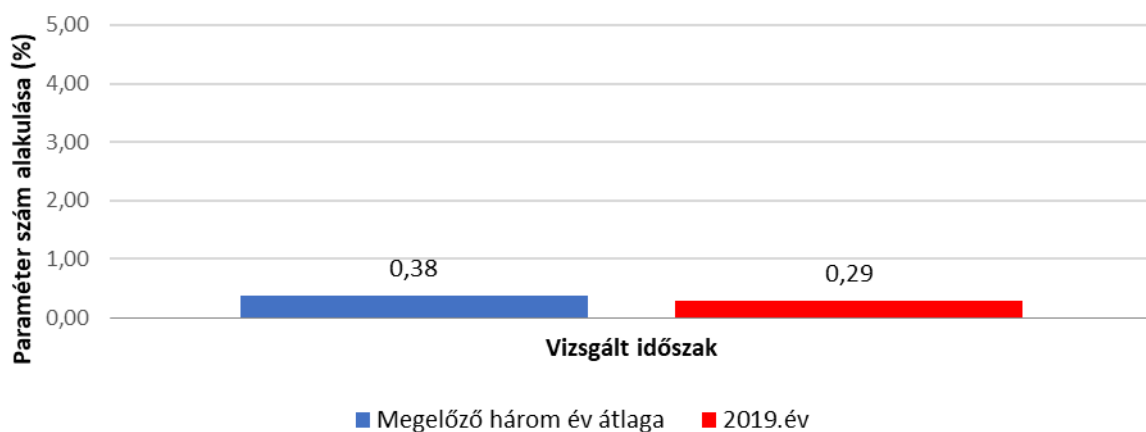
A Székesfehérvári szennyvíztisztító telep határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter-számai féléves és éves vonatkozásban az alábbiak szerint alakultak:



Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter-szám alakulása Székesfehérvári szennyvíztisztító telep



Határérték feletti szennyvíz minőségi paraméter-szám alakulása Székesfehérvári szennyvíztisztító telep



3. Követeléskezelés hatékonysága

A társaság követeléskezelési munkáját, annak hatékonyságát jellemző tevékenységek mennyiségi, értékbeli bemutatása, a tárgyév és az azt megelőző két év közötti változások tendenciáinak elemzése.

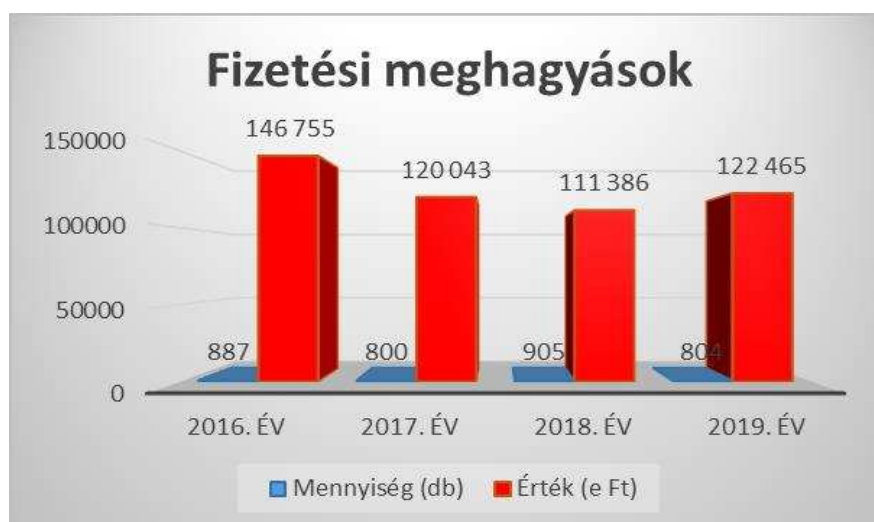
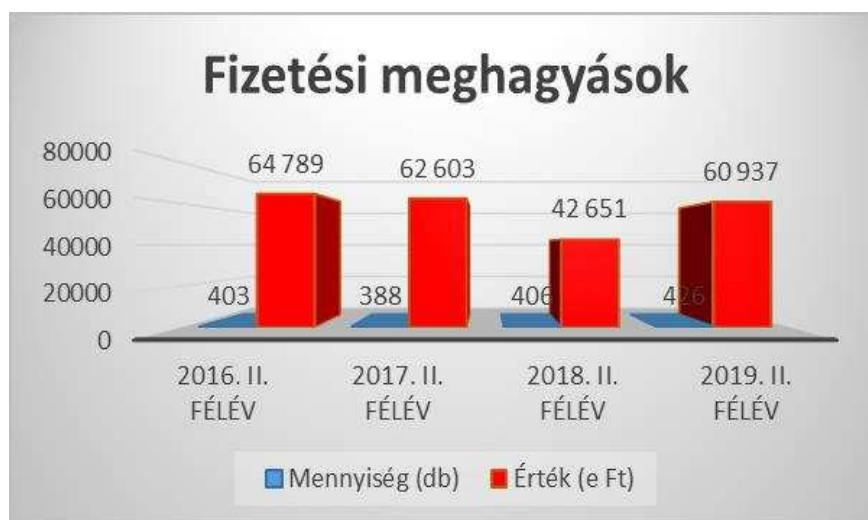
A változáselemzés az alábbi jellemzők alapján készüljön:

- A. Fizetési meghagyások mennyisége (db) és értéke (e Ft)
- B. Megindított végrehajtási eljárások mennyisége (db) és értéke (e Ft)
- C. Közületeknek, intézményeknek kiküldött késedelmi kamat kivetés (db), a kivetett késedelmi kamat értéke (e Ft)
- D. Közületektől, intézményektől beszedett késedelmi kamat értéke (e Ft)
- E. Kiküldött felszólítások száma (db), kivetett felszólítási díj mértéke (e Ft)
- F. Beszedett felszólítási díj értéke (e Ft)

A) Fizetési meghagyások mennyisége (db) és értéke (e Ft)

A következő táblázatban a társaság kintlévőségeinek beszedése érdekében indított fizetési meghagyások száma és értéke kerül feltüntetésre vizsgálva a 2016., 2017., 2018. és 2019. év első, második félévét és teljes évét.

		Mennyiség (db)	Érték (e Ft)
2016.	I. félév	484	81 986
	II. félév	403	64 789
	Teljes év	887	146 775
2017.	I. félév	412	57 440
	II. félév	388	62 603
	Teljes év	800	120 043
2018.	I. félév	499	68 735
	II. félév	406	42 651
	Teljes év	905	111 386
2019.	I. félév	378	61 528
	II. félév	426	60 937
	Teljes év	804	122 465

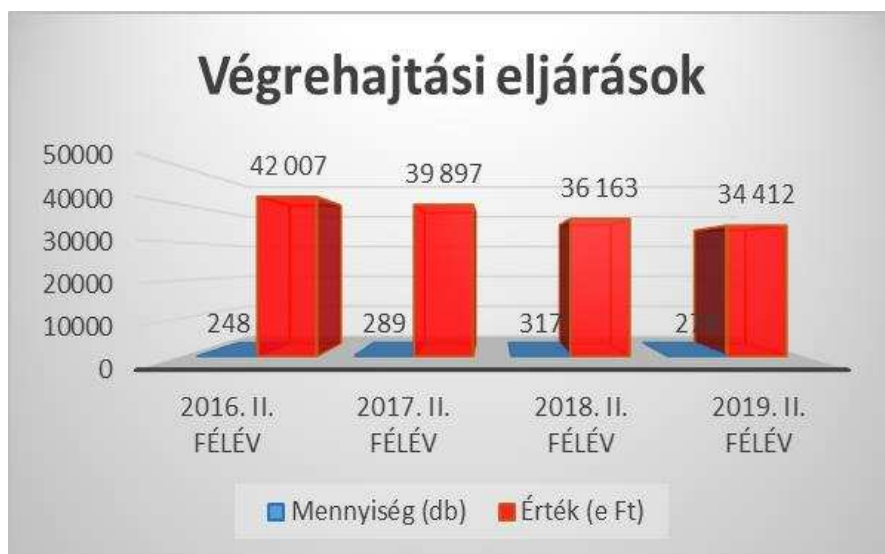


A 2016. évben indított fizetési meghagyások számához és azok értékéhez viszonyítva a 2018 évben megindított eljárások száma emelkedett, értékük viszont csökkent, mely mutatja, hogy az eljárások a kisebb összegű tartozások esetében is megindításra kerülnek. A 2019. évet vizsgálva a fizetési meghagyások számában csökkenés, annak értékében jelentős növekedés látható, mely azzal magyarázható, hogy néhány kiemelkedően magas tartozás esetében ügyvédi támogatással sikerült az eljárások megindítása, miután hosszadalmas munkával meghatározásra kerültek a tartozásért felelős személyek.

B) Megindított végrehajtási eljárások mennyisége (db) és értéke (e Ft)

A következő táblázatban a jogerőssé vált fizetési meghagyásos eljárásokból indított végrehajtási eljárások száma és értéke kerül feltüntetésre, vizsgálva a 2016., 2017., 2018. és 2019. év első, második félévét és teljes évét.

		Mennyiség (db)	Érték (e Ft)
2016.	I. félév	346	61 719
	II. félév	248	42 007
	Teljes év	594	103 725
2017.	I. félév	362	52 852
	II. félév	289	39 897
	Teljes év	651	92 749
2018.	I. félév	293	47 253
	II. félév	317	36 163
	Teljes év	610	83 416
2019.	I. félév	275	34 405
	II. félév	279	34 412
	Teljes év	554	68 817



A vizsgált években megindított végrehajtási eljárások számában 2018-ig növekedés tapasztalható, mely eljárások értéke fordított arányban változott. A megindított végrehajtási eljárások értékének csökkenését magyarázza az ügyfelek fizetési hajlandóságának növekedése. A megindított eljárások értékbeli csökkenése ugyanúgy látható, mint a fizetési meghagyásos eljárások esetében, a kisebb összegű ügyekben megindított eljárások miatt. 2019. évben a megindított végrehajtások száma tovább csökkent, azok értékével együtt mely igazolja, hogy ügyfeleink a fizetési meghagyásos eljárás megindítását követően nagymértékben egyenlítették ki elmaradásaikat, így a végrehajtási eljárás megindítására már nem volt szükség.

C) Közületeknek, intézményeknek kiküldött késedelmi kamat kivetés (db), a kivetett késedelmi kamat értéke (e Ft)

Az alábbi táblázatban a közületi, intézményi ügyfeleknek kiküldött késedelmi kamatlevelek mennyisége és értéke szerepel félévenkénti bontásban, melyek 2016., 2017., 2018. és 2019. években kerültek kiküldésre.

		Mennyiség (db)	Érték (e Ft)
2016.	I. félév	24	1 554
	II. félév	1	3 820
	Teljes év	25	5 374
2017.	I. félév	14	2 786
	II. félév	8	2 348
	Teljes év	22	5 134
2018.	I. félév	5	1 146
	II. félév	7	145
	Teljes év	12	1 291
2019.	I. félév	0	0
	II. félév	0	0
	Teljes év	0	0



Az ügyfeleknek kiküldött késedelmi kamatokról szóló levélszámok csökkenésének egyik oka a közületi intézményi fizetési hajlandóság növekedése, amely magában foglalja a számlák fizetési határidőre történő teljesítését is, a másik oka pedig az, hogy közületi felhasználók esetében Társaságunk él a jogi eljárás lehetőségével, amelyben a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. tv szerinti 40 Eurónak megfelelő behajtási költségátalányt is érvényesítjük, az elenyésző nagyságú késedelmi kamat mellett. Külön kamat kivetésére nem került sor 2019. évben. A behajtási költségátalányt 32 megindított eljárásban érvényesítettük 2019. évben, melynek kivetett mértéke 2.925 e Ft volt.

D) Közületektől, intézményektől beszedett késedelmi kamat értéke (e Ft)

Az alábbi táblázatban a közületi, intézményi ügyfeleknek kiküldött késedelmi kamatlevelek alapján történt befizetések értéke és a befizetések aránya került feltüntetésre, vizsgálva a 2016., 2017., 2018. és 2019. év első, második félévét és teljes évét.

		Érték (e Ft)	Teljesítés aránya (%)
2016.	I. félév	1 494	96,14
	II. félév	3 820	100,00
	Teljes év	5 314	98,88
2017.	I. félév	2 709	97,24
	II. félév	1 008	42,93
	Teljes év	3 717	72,38
2018.	I. félév	1 055	92,06
	II. félév	236	162,76
	Teljes év	1 291	100,00
2019.	I. félév	0	0
	II. félév	0	0
	Teljes év	0	0

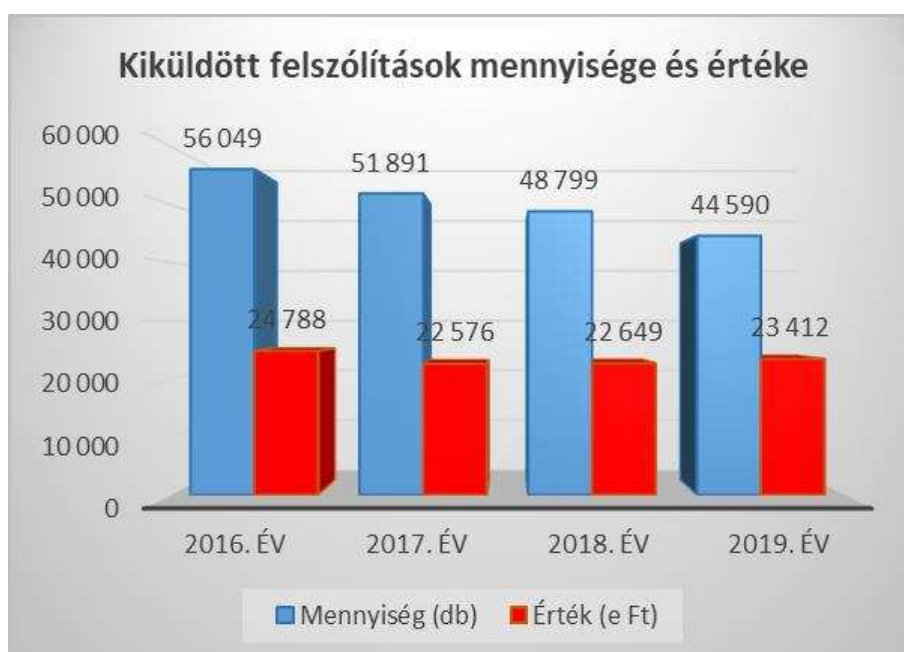
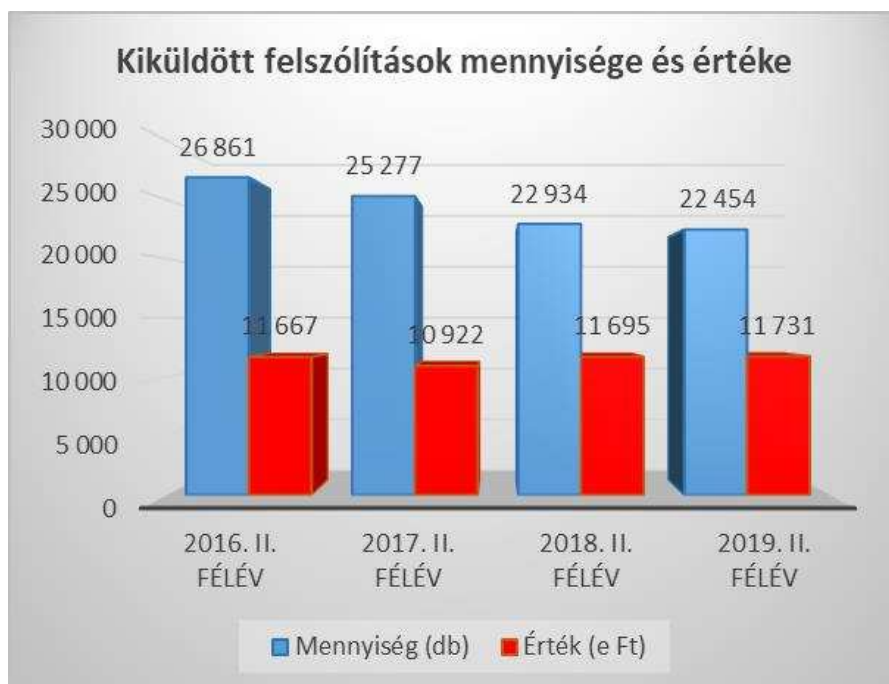


A kivetett és a befolyt késedelmi kamatok nagyságából megállapítható, hogy közületi, intézményi ügyfeleink nagymértékben teljesítik késedelmi kamatfizetési kötelezettségüket. A kivetett késedelmi kamatok nagyságából és számából megállapítható, hogy közületi, intézményi ügyfeleink többsége nagymértékben, és pontosan határidőre teljesíti a kiküldött számlák befizetését, késedelmi kamatot csak a megindított fizetési meghagyásokban kell érvényesítenünk a behajtási költségátalánnyal együtt.

E) Kiküldött felszólítások száma (db), kivetett felszólítási díj mértéke (e Ft)

Az alábbi táblázatban társaságunk SAP rendszeréből ügyfeinknek kiküldött fizetési felszólítások darabszáma és a felszólítóknak kiterhelt felszólítási díjak értéke kerül feltüntetésre 2016., 2017., 2018. és 2019. év első, második féléveire és teljes éveire vonatkozóan.

		Mennyiség (db)	Érték (e Ft)
2016.	I. félév	29 188	13 121
	II. félév	26 861	11 667
	Teljes év	56 049	24 788
2017.	I. félév	26 614	11 654
	II. félév	25 277	10 922
	Teljes év	51 891	22 576
2018.	I. félév	25 865	10 954
	II. félév	22 934	11 695
	Teljes év	48 799	22 649
2019.	I. félév	22 136	11 681
	II. félév	22 454	11 731
	Teljes év	44 590	23 412



A kiküldött fizetési felszólítók számának csökkenése jelzi ügyfeleink fizetési hajlandóságának növekedését 2016. és 2019. között. A felszólítók értékében lényegesebb változás nem tapasztalható, mely azt mutatja, hogy a tartozó ügyfelek száma ugyan csökkent, de a tartozások nagysága nem változott nagymértékben.

F) Beszedett felszólítási díj értéke (e Ft)

Az alábbi táblázatban a társaságunk SAP rendszeréből ügyfeleinknek kiküldött fizetési felszólítóknak kiterhelt felszólítási díjak befizetése és a befizetéseknek a kiküldött fizetési felszólítási díjak értékéhez viszonyított aránya került feltüntetésre, 2016., 2017., 2018. és 2019. év első, második féléveire és teljes éveire vonatkozóan.

		Érték (e Ft)	Teljesítés aránya (%)
2016.	I. félév	10 112	77,07
	II. félév	10 685	91,58
	Teljes év	20 797	83,90
2017.	I. félév	11 370	97,56
	II. félév	11 297	103,43
	Teljes év	22 667	100,40
2018.	I. félév	11 585	105,76
	II. félév	10 965	93,76
	Teljes év	22 550	99,56
2019.	I. félév	10 511	89,98
	II. félév	11 410	97,26
	Teljes év	21 921	93,63





A befizetések aránya emelkedett 2016. évet követően, mely ügyfeink fizetési hajlandóságának növekedését mutatja. 2017. évben a 100 %-nál magasabb arányt az ügyfeleknek a korábbi időszakban kiküldött fizetési felszólítások befizetése magyarázza. Ebben az időszakban az ügyfelek magasabb arányban egyenlítették ki a korábban felhalmozott tartozásaikat. Ez az arány 2019-re kismértékben csökkent, de így is közel 10 %-kal magasabb a 2016. évi teljesítéseknél.

Székesfehérvár, 2020. március 31.

Összeállította:

Jóváhagyta:


 Ujj Tamás
 minőségügyi vezető


 Kis István
 vezérigazgató

Kötelezettségek részletezése

Megnevezés	2019.év 12.hó 31.napján
I. Hátrasorolt kötelezettségek	-
~ cégnév (kötelezettség jellege)	
~ cégnév (kötelezettség jellege)	
Hosszú lejáratra kapott kölcsönök	-
~ cégnév (kölcsön jellege)	
~ cégnév (kölcsön jellege)	
Beruházási és fejlesztési hitelek	-
~cégnév (hitel jellege)	
~cégnév (hitel jellege)	
Egyéb hosszú lejáratú kötelezettségek	3 079 075
Alcsút-Tabajd vízrendszer vagyonkezelés	15 118
Bodmér vízrendszer vagyonkezelés	5 075
Etyek vízrendszer vagyonkezelés	279 395
Felcsút vízrendszer vagyonkezelés	24 098
Martonvásár vízrendszer vagyonkezelés	47 789
Mány vízrendszer vagyonkezelés	22 121
Óbarok vízrendszer vagyonkezelés	11 207
Szárliget vízrendszer vagyonkezelés	19 354
Szár-Újbarok vízrendszer vagyonkezelés	18 324
Tordas-Gyúró-Kajászó vízrendszer vagyonkezelés	104 326
Vál vízrendszer vagyonkezelés	32 083
Vértesszőlő vízrendszer vagyonkezelés	9 122
Dég vízrendszer vagyonkezelés	31 689
Dégúttelep-Középbogárd vízrendszer vagyonkezelés	12 699
Mezőkomárom-Szabadhidvég vízrendszer vagyonk.	38 971
Hantos vízrendszer vagyonkezelés	115 789
Igar-Vámszőlőhegy vízrendszer vagyonkezelés	10 248

Káloz vízrendszer vagyonkezelés	43 315
Lajoskomárom vízrendszer vagyonkezelés	24 878
Mezőszilas vízrendszer vagyonkezelés	22 644
Nagylók vízrendszer vagyonkezelés	24 980
Perkáta vízrendszer vagyonkezelés	43 907
Sárosd vízrendszer vagyonkezelés	33 362
Szabadegyháza vízrendszer vagyonkezelés	44 143
Pátka vízrendszer vagyonkezelés	307 679
Mór-kistérség vízrendszer vagyonkezelés	441 579
Gánt-Vérteskozma vízrendszer vagyonkezelés	23 297
Mór-Felsődobos vízrendszer vagyonkezelés	3 828
Pusztavám vízrendszer vagyonkezelés	38 072
Füle vízrendszer vagyonkezelés	18 155
Kőszárhegy-kistérség vízrendszer vagyonkezelés	331 512
Seregélyes vízrendszer vagyonkezelés	853 069
Jásd vízrendszer vagyonkezelés	27 247
II. Hosszú lejáratú kötelezettségek összesen:	3 079 075
Rövid lejáratra kapott kölcsönök	-
~ cégnév (kölcsön jellege)	
~ cégnév (kölcsön jellege)	
Rövid lejáratú hitelek	-
~cégnév (hitel jellege)	
~cégnév (hitel jellege)	
Vevőktől kapott előlegek, összesen	68 106
Szállítói kötelezettség, összesen	676 879
Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek, összesen	695 343
III. Rövid lejáratú kötelezettségek összesen:	1 440 328
KÖTELEZETTSÉGEK ÖSSZESEN	4 519 403