



FŐVÁROSI
VÍZMŰVEK



Éves jelentés

Fővárosi Vízművek

2015





05 Vezérigazgatói köszöntő

A Fővárosi Vízművek Zrt.

- 08 **Tevékenységi kör**
- 09 **Szolgáltatási terület**
- 10 **A számok tükrében**
- 12 **Tulajdonosok**
- 13 **Vezetés**
- 14 **Küldetés**
- 15 **Társadalmi felelősségvállalás**
 - 15 → Környezetvédelem
 - 16 → Támogatások
 - 16 → Missziós tevékenység

A Fővárosi Vízművek Zrt. 2015. évi gazdálkodása

- 18 **Pénzügyi helyzet**
 - 19 → Bevételek
 - 20 → Költségek, ráfordítások
 - 20 → Vevőállomány
- 21 **Vagyoni helyzet**
- 21 **Eredmény**
 - 22 → Eredménykimutatás
 - 23 → Mérleg
- 25 **Könyvvizsgálói jelentés**

A Fővárosi Vízművek Zrt. 2015. évi tevékenysége

- 27 **Vízágazat**
 - 28 → Víztermelő-kapacitások
 - 28 → Ivóvíz-, iparivíz-termelés
 - 29 → Nem számlázott víz
 - 29 → vízminőség
- 30 **Szennyvízágazat**
 - 30 → Szennyvíztisztítás, csatornaszolgáltatás
 - 32 → Szennyvízminőség
- 34 **Szolgáltatási díjak**
 - 34 → Az ivóvíz-és csatornaszolgáltatás díja
 - 34 → Szennyvíztisztítási szolgáltatási díj (BKSZTT)
- 35 **Kiegészítő szolgáltatások**
- 36 **Nemzetközi szolgáltatások**
- 38 **Beruházások**
- 38 **Fenntartás, üzemeltetés**
- 39 **Karbantartás**
- 39 **Hibaelhárítás**
- 40 **Ügyfélszolgálati tevékenység**
- 42 **Humánpolitika**
 - 42 → Létszám
 - 42 → Bérigazdálkodás
 - 43 → Oktatás, tréning
 - 44 → Szervezeti változások



Vezérigazgatói köszöntő

Meggyőződésem, hogy azok a vállalkozások a legsikeresebbek, melyek az évtizedes vagy akár évszázados hagyományokat, a felhalmozott tudást és tapasztalatot képesek ötvözni a lendülettel, dinamizmussal és újító szándékkal. **A Fővárosi Vízművek erőssége éppen abban rejlik, hogy a közel másfél évszázados múltra építve ad nagyon is mai válaszokat napjaink kihívásaira.** Miközben a magyarországi víziközmű ágazatban robbanásszerű változások mentek végbe az elmúlt években, a társaság az átalakuló szektorban a szigorodó szabályozás és a kedvezőtlen gazdasági környezet ellenére is fejlődni és növekedni tudott.

Gazdálkodásunkat 2015-ben is alapvetően meghatározta a lakossági közmű-szolgáltatási díjak korábbi, tíz százalékos csökkentése, illetve a változó szabályozási és gazdasági környezet jelentette többletterhek, így a felügyeleti díj és az új adóterhek (közműadó, közszolgáltatói adó, a helyi adók emelkedése). Mindemellett a külföldi tulajdonban álló kisebbségi részvénycsomag korábbi visszavásárlására a Fővárosi Önkormányzattól kapott tulajdonosi kölcsön törlesztésének kötelezettsége is a társaságra nehezedett. A legfontosabb célt és legkomolyabb kihívást ezért az jelentette, hogy a kiegyensúlyozott gazdálkodás és a költséghatékony működés összehangolása mellett **megőrizzük az ivóvíz-szolgáltatás biztonságát, a fogyasztóink által megszokott és elvárt magas színvonalat, mind a folyamatos szolgáltatás, mind a vízminőség, mind pedig az ügyfélszolgálat területén.**

A célok eléréséhez rendelkezésre álló erőforrások meghatározta keretek és lehetőségek tágítása minden korábbinál jobban megkövetelte az alternatív árbevételi források intenzív kutatását és kihasználását. Az előző években megszerzett nemzetközi ismertségünk és elismertségünk biztos alapot jelentett a külföldi – akár kormányközi, akár kétoldalú megállapodásokra épülő – szerepvállalásunkhoz.

Tovább bővítettük kereskedelem-fejlesztési tevékenységünket is. A VízPlusz márkanév alatt nyújtott, alaptevékenységen túli szolgáltatások ismertté válása, a korábban kialakított portfólió újabb elemekkel történő kiegészítése eredményeként e területen is növekvő árbevételt tudtunk realizálni.

A 2015-ös évre visszatekintve sikerként könyvelhetjük el, hogy az árbevételünket továbbra is alapvetően meghatározó, csökkentett szolgáltatási díjak, a sok nehézséget magában rejtő tevékenységi és gazdálkodási környezet ellenére **a társaság adózás utáni eredménye pozitív volt, úgy, hogy az egész év során folyamatosan meg tudtuk őrizni pénzügyi helyzetünk, likviditásunk stabilitását, fizetési kötelezettségeinknek határidőben eleget tudtunk tenni.**

Mindezt köszönet illeti a Fővárosi Vízművek Zrt. valamennyi munkavállalóját, akik szakmai tudásukkal, kreativitásukkal, újítási és megújulási szándékukkal a cégvezetés partnerei voltak.

Haranghy Csaba
vezérigazgató

A Fővárosi Vízművek

A közel másfél évszázados múltra visszatekintő Fővárosi Vízművek méretét és magas színvonalú technológiai fejlettségét tekintve Közép-Kelet-Európa egyik meghatározó víziközmű-szolgáltatója. A társaság hosszú története során több tízezer ember dolgozott itt, és ez a több tízezer ember óriási értéket hozott létre.



ALAPÍTVÁ
1868

A csaknem 150 év alatt a Vízművek a fővárossal együtt fejlődött, és hatalmas utat tett meg az elmúlt 148 évben. Közel másfél évszázad alatt újabb és újabb víztornyok, szivattyútelepek, csőhálózatok épültek, kutak álltak munkába. Vezetékeink több mint 5000 kilométer hosszan hálózzák be a várost és agglomerációját. A víztisztítási, hálózat-üzemeltetési és vízminőség-vizsgáló tevékenységet világszínvonalú technológiák segítik. Az ivóvíztermelő és -ellátó rendszer ma már teljesen automatizált.

A közel másfél évszázados üzemeltetési tapasztalaton alapuló szakmai, tervezési és kivitelezési ismeretek, a kimagasló mérnöki tudás kiváló háttérrel biztosít a műszaki-fejlesztési projektekhez, melyek közül említésre méltóak többek közt a mobil ivóvíztisztító berendezések, valamint a belső erőforrások segítségével a létesítmény- és hálózatüzemeltetés területén megvalósított beruházások.

A vállalat nemzetközi minősítéssel és akkreditációval rendelkező laboratóriumában évente több mint tízezer szerves és szervetlen kémiai, mikrobiológiai, mikroszkópos biológiai és toxikológiai vizsgálat során mintegy 190 000 paraméter vizsgálatát végzik.

Budapest ivóvízellátása teljes egészében arra a 740 parti szűrésű horizontális, cső- és csápos kútra épül, melyek kivitelezését és karbantartását a Társaság leányvállalata, a Duna-Kút Kft. végzi. A Szentendrei-szigeten, a Csepel-szigeten, Káposztásmegyeren a Duna bal partján, Budapest belvárosában a Duna mindkét oldalán és a Margitszigeten található több mint hétszáz ivóvíztermelő kút közel 1 millió köbméter ivóvíz továbbítását teszi lehetővé.

A világ különböző országaiból érkező szakmai megkeresések a partnerekben meglévő együttműködési igényt jelzik. Számos európai és ázsiai országgal folynak tárgyalások, illetve vannak már ma is aláírt megállapodások tanácsadói, műszaki-fejlesztési és beruházási fővállalkozói területen. Érdemes megemlíteni a Srí Lanka-i főváros, Colombo Nemzeti Víz- és Csatornaszolgáltatási Hivatallal kötött megállapodás keretében a Fővárosi Vízművek irányításával épülő két víztisztító létesítmény rekonstrukciós munkálatainak már folyó kivitelezése mellett számos más országban is dolgozunk, illetve dolgoztunk vízügyi létesítmények építésén, felújításán vagy egyéb hatékonyságjavító vagy vállalatkorszerűsítési projekteken.

A régiók döntéshozói számára különleges értéket jelent, hogy a Fővárosi Vízművek a rendszerváltás óta eltelt időszakban már bejárta a piaci, technológiai, működési és gazdasági fejlődésnek azon szakaszát, amely most még döntően az érintett városok előtt áll. A regionális együttműködések az alternatív, nem közvetlenül vízértékesítésből származó bevételek erősítésével, a vállalat értékének növelésével és az alaptevékenységre vonatkozó szakmai tapasztalatszerzéssel és know-how bővítéssel a tulajdonosi célok megvalósítását szolgálják.

Tevékenységi kör

A Fővárosi Vízművek Zrt. alaptevékenységét tekintve víziközmű-szolgáltató vállalat, napjainkban közel 2 millió embert lát el egészséges ivóvízzel. Alaptevékenysége, az **ivóvíz-termelés, hálózatüzemeltetés** és **ivóvíz-szolgáltatás** mellett világszínvonalú technológiai háttérére támaszkodva **szennyvíz-elvezetési**, valamint **szennyvíztisztítási szolgáltatást** is nyújt fogyasztóinak.

A Fővárosi Vízművek Zrt. 2013. június 1-jétől kezdődően szennyvíztisztítási szolgáltatást is nyújt. Ezt megelőzően e tevékenységet a biatorbágyi, piliscsabai és pilisvörösvári leányvállalatain keresztül végezte. A Társaság ekkor vette át a 1 600 000 lakosegyenértékű, napi 350 000 m³ biológiai szennyvíztisztítási kapacitással rendelkező Budapesti Központi Szennyvíztisztító Telep üzemeltetését, amely környezetbarát és a fizikai, kémiai, biológiai tisztítás elemeit ötvöző, zárt technológiája révén forradalmian új megoldásokat alkalmaz.

A társaság szennyvízelvezetési és -tisztítási tevékenysége keretében 2013 júniusától látja el Biatorbágy területén a víziközmű-szolgáltatást, amely 2013 során tovább bővült újabb települések – Szigetszentmiklós, Tököl, Budakeszi és Halásztelek – víziközmű-szolgáltatásának (víz és szennyvíz) átvételével. 2014. január 1-jétől pedig Kisoroszi, Szigetmonostor és Pócsmegyer csatornaszolgáltatásával növekedett a víziközmű-szolgáltatások sora. A társaság így hat szennyvíztelepet üzemeltet.

- Ivóvíz-termelés
- Hálózatüzemeltetés
- Ivóvíz-szolgáltatás
- Szennyvízelvezetés
- Szennyvíztisztítás
- Ügyfélszolgálati tevékenység
- Ingatlan bérbeadás
- Műszaki tevékenység
- Laborszolgáltatások
- Nemzetközi szerepvállalás

A lakossági víz-és szennyvíz-szolgáltatási díjak 10 százalékos csökkentése, valamint a folyamatosan csökkenő vízfogyasztás ellensúlyozása érdekében egyre nagyobb hangsúlyt kap az egyéb tevékenységekből származó bevételek növelése. Az alaptevékenység mellett többletbevételi forrást jelent az **ügyfélszolgálati tevékeny-**

ség (adatszolgáltatás, ügyviteli tevékenység, mellék-mérős szolgáltatások). Bevételek realizál a társaság egyes ingatlanok, így például irodák, saját üdülők bérbeadásán, **műszaki tevékenység** (térképészet, geodézia) és **laborszolgáltatások** (ivóvíz- és fűdővíz-vizsgálatok) révén is.

2013-tól felerősödött a társaság **nemzetközi szerepvállalása**. A Fővárosi Vízművek Zrt. tanácsadói, illetve mérnök-szolgáltatási tevékenységgel a nemzetközi piacokon is aktív szerepet vállal. A Srí Lanka-i víztisztítómű-rekonstrukciók kivitelezési munkálatai már az első évben jelentős bevételt biztosítottak a társaság számára. A projekt 2016-ban is folytatódik. 2015-ben körvonalazódott egy indonéziai együttműködés lehetősége, melynek során több település vízellátását kell megoldania a társaságnak, a szükséges létesítmények megépítésével. E munkálatok várhatóan a 2017. évre is áthúzódnak majd.

Szolgáltatási terület



Társaságunk 2003-ig – a magyarországi gyakorlattól eltérően – csak ivóvíz-kitermeléssel és -szolgáltatással foglalkozott. A tevékenységi kör 2004-től kezdődően kezdetben leányvállatainkon keresztül, majd közvetlenül nyújtott szennyvízszolgáltatással, csatornahálózat és szennyvíztisztító-telep üzemeltetéssel bővült.

2013 óta a Társaság üzemelteti a Budapesti Központi Szennyvíztisztító Telepet (BKSZTT), amely Közép-Európa legjelentősebb és egyik legnagyobb környezetvédelmi beruházásaként épült meg.

A víziközmű-szolgáltatási tevékenységet új alapokra helyező 2011. évi CCIX. törvény a társaság tevékenységében, ellátási területében jelentős változásokat

eredményezett. 2013 során mind ivóvíz-, mind szennyvíz-szolgáltatási tevékenységünk tovább bővült az újabb települések víziközmű-szolgáltatásának átvételével. Az ivóvíz-szolgáltatásban Biatorbágy, Szigetszentmiklós és Tököl, míg a szennyvízszolgáltatásban Biatorbágy, Budakeszi, Halásztelek, Szigetszentmiklós-Lakihegy, Szigetszentmiklós és Tököl, majd 2014-től Kisoroszi, Pócsmegyer és Szigetmonostor csatornaszolgáltatásával növekedett a társaság által ellátott víziközmű-szolgáltatások sora.

A változások eredményeként a Társaság közvetlen üzemeltetésébe 5696 km hosszú vezetékhalózat tartozik, melyből 5234 km ivóvíz-, 45 km iparvíz- és 417 km szennyvíz-vezeték.



A társaság fő mutatói

147 év

üzemeltetési tapasztalat Budapesten



Közép-Európa **kiemelkedő** víziközmű szolgáltatója

Technológiai fejlesztések

19

szabadalom



Nemzetközi szakmai tapasztalat



Európai szinten is kiváló vízminőség



Ivóvíz-ellátás

- **5200** km vízhálózat
- **163** millió m³/év termelés
- **1** millió m³ napi kapacitás
- **740** kút
- **2** tisztítómű

163 millió m³ éves megtermelt vízmennyiség



16,3% nem számlázott vízmennyiség



Szennyvíz

- **90** millió m³/év tisztított szennyvíz
- **370 000** m³ napi kapacitás
- **350** km szennyvízhálózat
- **5** tisztítómű

1868

Alapítás

1904

Megépül a Káposztás-megyeri Vízmű

1911

Cégünk jelképe, a margitszigeti víztorony építése

1945

Folyamatos vízszolgáltatás a II. Világháború alatt Budapesten

1963

Megépül az első törpecsáposkút a Margitszigeten

1997

Privatizáció

↳ LEGFONTOSABB KOMPETENCIÁK

Irányítási folyamatok

- Work Force Management
- Irányítási központ kialakítása
- SCADA rendszer bevezetése
- Contact Center
- Nem számlázott víz

Építési tevékenység

- Vízkezelő művek építése, rekonstrukciója
- Mobil vízkezelő művek telepítése

Mérnöki tevékenység

- Nyomásmenedzsment
- Vízvesztés-elemzés
- vízminőségi projektek

VÁLLALATFEJLESZTÉS
MODERNIZÁCIÓ



Ügyfelek

- **750 000** ügyfél
- **2 000 000** fő ellátott lakosság



Bevételek



24 milliárd Ft
→ **ivóvíz**

8 milliárd Ft
→ **szennyvíz**

10 milliárd Ft
→ **export / egyéb**

2004

Szennyvízágazat megjelenése

2012

Visszavásárlás

2013

BKSZTT átvétele



Lakossági vízdíj 2015

172,4 Ft / m³+ Áfa
Budapesten

Tulajdonosok

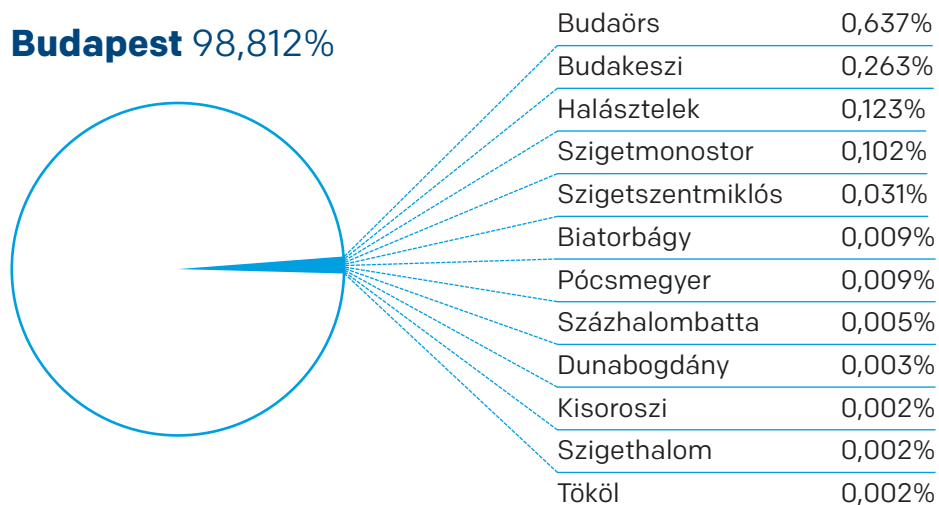
A Fővárosi Vízművek Zrt. részvénytársasági formában működik. Azt követően, hogy 2012-ben a külföldi befektetők kisebbségi részvénytársaságjának visszavásárlásával átalakult a társaság tulajdonosi szerkezete, az elmúlt három évben további változások következtek be a tulajdonosi körben, miközben a társaság továbbra is 100 százalékos önkormányzati tulajdonban maradt.

A 2011. évi CCIX. törvény (Vksztv.) hatására a társaság tevékenységében, ellátási területében bekövetkezett változások a részvényes önkormányzatok körét is

jelentősen átalakították: a szolgáltatási terület bővülése magával hozta az ellátásért felelős önkormányzatok részvényesenkénti megjelenését is, így 2015 végére tizenháromra emelkedett a tulajdonos önkormányzatok köre.

**A társaság fő részvényese
98,812 százalékos tulajdoni
hányaddal Budapest Főváros
Önkormányzata.**

Tulajdonosi szerkezet 2015 december 31-én



A vezetés

Az Igazgatóság elnöke
Sármay András

Igazgatóság
Dámsa József
Dr. Górn Csaba
Haranghy Csaba
Hegyeshalmi Béla
Rimóczi János
Theisz Bálint

A Felügyelő Bizottság elnöke
Dr. Kosztolányi Dénes

Felügyelő Bizottság
Katona Sándor
Kolozs András
Kovács Máté
Pelcz Gábor
Stiffel Józsefné

Könyvvizsgáló
PricewaterhouseCoopers Kft.

Vezérigazgató
Haranghy Csaba

**Gazdasági
vezérigazgató-helyettes**
Keszler Ferenc

**Üzemeltetési-műszaki
vezérigazgató-helyettes**
Kraft Péter

IGAZGATÓK

Műszaki beruházási igazgató
Pálfy Gábor Imre

Nemzetközi üzletfejlesztési igazgató
Bencze Tamás Miklós

Szennyvízágazati üzemeltetési igazgató
Márialigeti Bence Rudolf

Támogatás-szolgáltatási igazgató
Fritsch Róbert

Ügyfélszolgálati igazgató
Bognár Péter

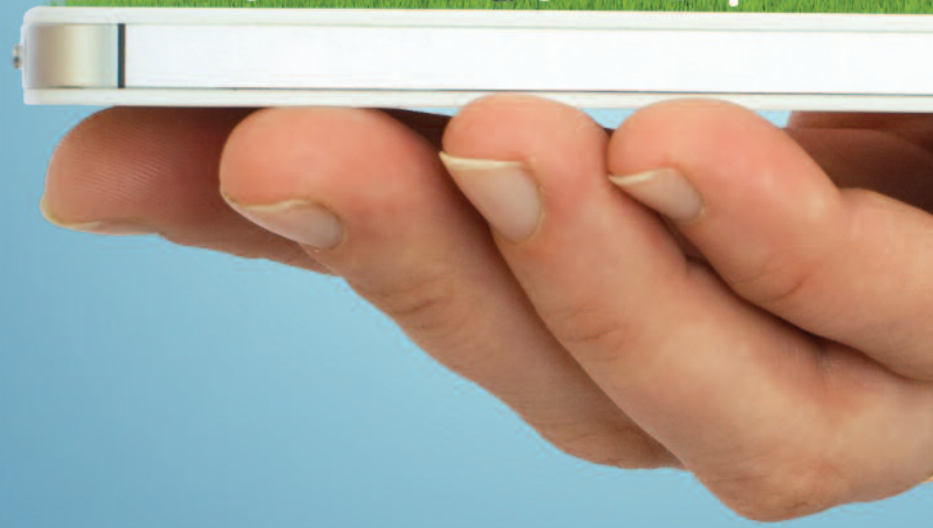
Vízágazati üzemeltetési igazgató
Csörnyei Géza

Küldetés

A Fővárosi Vízművek Zrt., mint 2 millió embert nap mint nap egészséges ivóvízzel ellátó szolgáltató küldetése, hogy hatékony és biztonságos ivóvízellátást és szennyvíz-szolgáltatást nyújtson optimális ár-érték arányon.

Legfőbb célunk az ivóvíz-minőség, ivóvízbiztonság, környezetvédelem és infrastruktúrabiztonság fenntartása.

Működési hatékonyságunk növelésével, valamint a legjobb benchmarkszintek elérésével törekszünk megőrizni és erősíteni pozícióinkat, mint a legjobban teljesítő magyar víziközmű cég. A Társaság pénzügyi stabilitásának megőrzése, a világ- és magyarországi viszonylatban is kiemelkedően kedvező szolgáltatási díjak fenntartása érdekében az alaptevékenységen kívüli termékek és szolgáltatások révén növeljük árbevételünket.



Társadalmi felelősségvállalás

A Fővárosi Vízművek mint felelősen tevékenykedő nagyvállalat arra törekszik, hogy összhangot teremtsen üzleti céljai elérése, a társadalmi felelősségvállalás, azon belül kiemelten a környezet megóvása, a fenntartható fejlődés és az elesettek, rászorulóknak támogatása között. A Társaság a magas szinten nyújtott szolgáltatói tevékenység mellett kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a közjó érdekében is tevékenykedjen.

→ Környezetvédelem

A Fővárosi Vízművek tevékenységében a környezetvédelem központi helyet foglal el: az ivóvízbázisok védelme miatt hagyományosan kiemelt figyelmet fordítunk a környezeti problémák kezelésére, a környezetszennyezés megelőzésére.

Társaságunk vezetése elkötelezte magát a környezet védelme, a környezetszennyezés megelőzése és a társaság környezettudatos tevékenységének folyamatos erősítése mellett. A növekvő elvárásoknak megfelelően alaptevékenységünk mellett hagyományosan kiemelt figyelmet fordítunk a környezeti problémák észlelésére, kezelésére, a környezetszennyezés megelőzésére is. Tevékenységünkben szerves egységet alkot a környezetvédelem, az ivóvíztermelés és a vízszolgáltatás, ennek tudatában jelentős forrásokat fordítunk mind vízbázisaink, mind a környezet hatékony védelmére.

Az ivóvízminőség és a környezeti teljesítményünk folyamatos javítása érdekében környezetvédelmi politikánkra alapozva a társaság egészére kiterjedő környezetközpontú irányítási rendszert vezetünk be, mely az MSZ EN ISO 14001: 2005 szabvány szerinti tanúsítvánnyal rendelkezik.

A környezet védelme, a vízbázisok megóvása 2015-ben is kiemelt szerepet kapott, csaknem meghétszerezve az előző évben e célra fordított összeget. A környezetvédelmi programot a Környezetközpontú Irányítási Rendszer keretében kialakított célok határozták meg.

A Fővárosi Vízművek tevékenységének kiterjesztésével a környezetvédelem szerepe jelentősen megnőtt. A 2013. június 1-jétől üzemeltetett BKSZTT az ISO 9001 és 14001 tanúsításokkal is rendelkezik.

A BKSZTT éves átlagos energetikai önellátási szintje a biogáz-termeléssel és a technikai optimalizációk révén 2015-ben elérte az 57 százalékot az energiaigény tekintetében - illetve a 67 százalékot, ha az energiafelhasználásból kivesszük a lefedés

miatti energiafelhasználást (villany, gáz), ami a lefedett (légtisztítást is alkalmazó) telepek között nemzetközi viszonylatban is jó hatékonyságúnak számít. A Telep környezetvédelmi programja keretén belül rendszeresen végeznek zaj- és szagvizsgálatokat, valamint emissziós és egyéb környezetanalitikai méréseket.

2015-ben vízterhelési díjkezdvezményből valósult meg az elfolyó csatornára telepített törpe vízerőmű létesítése, amely hozzájárul a telep energetikai önellátási arányának további javításához. A zöldenergia termeléssel a telep CO₂ kibocsátása éves szinten közel 170 000 kilogrammallyal csökkenthető.

A telep folyamatosan karbantartja a zöld területeket, fásításokkal, újraültetésekkel biztosítja, hogy annak 70%-a zölden maradjon.

→ Támogatások

A Fővárosi Vízművek Zrt. támogatási politikáját jól indokolhatóan és átláthatóan követhető elvek szerint alakítottuk ki. Olyan irányelveket és célokat határoztunk meg, amelyek jól tükrözik a cég társadalom iránti elkötelezettségét, és találkoznak a fogyasztói, társadalmi elvárásokkal is.

Támogatási alapelveink meghatározzák azokat az ügyeket, amelyek tükrözik haladásunk irányát, összhangban vannak a vállalat célkitűzéseivel. Az éves szinten támogatásokra fordított összeg nagyságrendjét a gazdasági eredmények és működési környezetünk szereplői körében elvárt hatások együttes mérlegelése alapján határozzuk meg.

A környezettel szembeni felelősségtudat, az egészséges életmód, a hátrányos helyzetűek és a szolgáltatási területünkön élők szabadidejének kulturált eltöltése iránti elkötelezettség támogatási politikánk négy alappillére.

Így 2014-ben is elsősorban azoknak a szervezeteknek, intézményeknek, eseményeknek nyújtunk segít-

séget, amelyek sporttal, egészséges életmóddal, környezetvédelemmel, környezettudatos szemlélettel és annak erősítésével kapcsolatosak, illetve karitatív célokat valósítanak meg. Kiemelten fontosnak tartjuk a víziközmű szakma jövője szempontjából a vízgazdálkodással, víztermeléssel kapcsolatos utánpótlás nevelésének, a vízgazdálkodással, víztermeléssel kapcsolatos szakmai szervezetek tevékenységének, az ilyen célú eseményeknek a támogatását.

→ Missziós tevékenység

A Fővárosi Vízművek stratégiájának kiemelt eleme a katasztrófavédelemmel követően egészséges ivóvíz nélkül maradt területeken a segítségnyújtás. Társaságunk 1986 óta foglalkozik a hivatásos katasztrófavédelmi szervekkel együttműködésben hazai haviarihelyzetek kezelésével, vészhelyzeti ivóvízellátással. 2009-ben e tevékenység támogatására hozták létre szakembereink külső partnerek bevonásával a jelenleg legmodernebb, moduláris, raklapra szerelt, homok-, ultra- és reverz ozmózis szűrővel, valamint UV fertőtlenítővel felszerelt mobil víztisztító- és csomagoló berendezést, amely 2014-ben egy sósvíz modullal is bővült. A határainkon túli segélyakciók a humanitárius célokon túl a Társaság nemzetközi ismertségének és elismertségének növeléséhez is nagymértékben hozzájárulnak.





A Fővárosi Vízművek külföldi missziói

- 2005 Sri Lanka
- 2010 Románia
- 2013 Fülöp-szigetek
- 2014 Szerbia
- 2014 Bosznia-Hercegovina
- 2015 Albánia



A Fővárosi Vízművek Zrt. 2015. évi gazdálkodása

→ Pénzügyi helyzet

A társaság 2015. évi pénzügyi helyzete, likviditása stabil volt, fizetési kötelezettségeinek határidőben eleget tett.

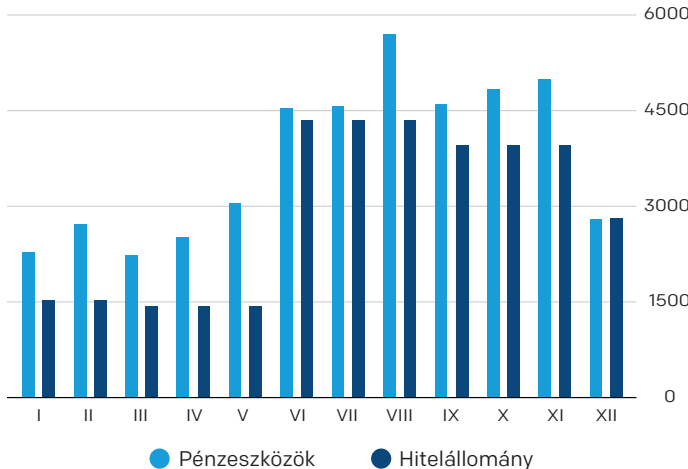
A társaság a külföldi befektetők tulajdonrészének kiváltását saját részvény vásárlásával biztosította, melyhez tulajdonosi kölcsönt kapott. A 2015-ben még fennálló 4,9 milliárd forintos kölcsönből további 700 millió forintot fizetett vissza a társaság, így a tartozás az év végére 4,2 milliárd forintra csökkent.

A 2014-ben a pénzügyi kockázat csökkentése érdekében felvett 1,1 milliárd forint összegű folyószámlahitel 2015 októberében 800 millió forintra módosult.

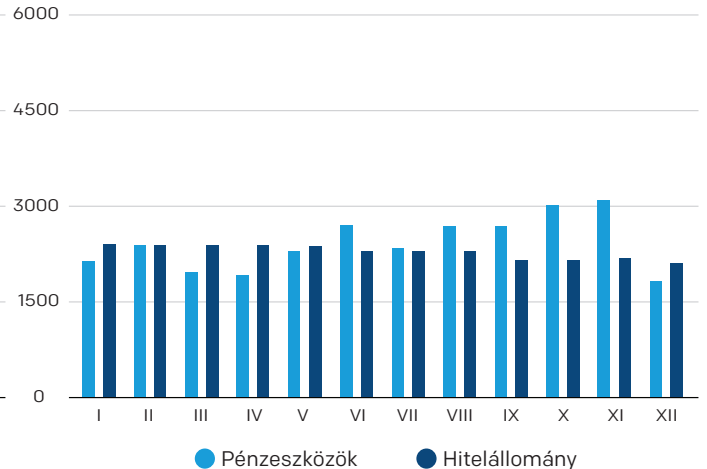
2015. évben a pénzeszköz állomány szintje alacsonyabb volt az előző évi szintnél. A 2176 millió forintos

záró pénzeszköz-állomány 21,9 százalékkal kevesebb volt, mint a 2014. évi. Ennek fő oka, hogy még 2014-ben a korábbi években felvett beruházási hitel teljes összegét, 1534 millió forintot visszafizette a társaság. Ennek következtében a társaság pénzgazdálkodása 2015-ben a megszokotthoz képest feszítettebb volt.

Pénzeszköz- és hitelállomány 2014 (MFt)



Pénzeszköz- és hitelállomány 2015 (MFt)



→ Bevételek

A társaság összes bevétele 42 143 millió forint volt, ami 4238 millió forinttal (11,2 százalék) haladta meg a 2014. évit. Az értékesítés nettó árbevételének növekedése 13,4 százalék (4645 millió forintos emelkedés).

Az ivóvíz-értékesítésből származó árbevétel 1009 millió forintos emelkedése a vízfogyasztás szempontjából rendkívül kedvező időjárásnak köszönhető. Lakossági kategóriában az előző évekkkel ellentétben növekedés következett be.

Az egyéb tevékenységek bevétele 232 százalékkal, 483 millió forinttal emelkedett. A növekedés annak köszönhető, hogy nőtt a kereskedelmi tevékenység

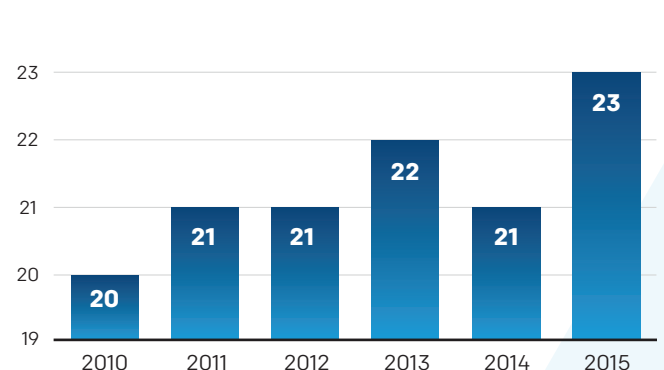
bevétele és magasabb volt a műszaki tevékenységből származó árbevétel is. A munkásszálló megszüntetésének következtében ugyanakkor csökkent a szálláshely szolgáltatás bevétele.

A bevételek növekedéséhez hozzájárult a társaság tevékenységének bővülése is. Az exportból származó bevételekben is 3137 millió forintos növekedés következett be. Ennek legfőbb oka, hogy a Srí Lanka Projekt bevétele 4869 millió forint volt a 2014. évi 1 745 millió forinttal szemben.

2015-ben jelentős növekedést és minden eddiginél magasabb egy főre jutó árbevételt realizált a társaság.

Bevételek (MFt)	2014	2015
Ivóvíz-árbevétel	22 975	23 984
Csatornaszolgáltatás bevétele	1 096	1 155
Szennyvíztisztítás bevétele	6 694	6 651
Egyéb tevékenység	3 896	7 516
Értékesítés nettó árbevétele összesen	34 661	39 306
Egyéb bevételek	1 735	1 514
Saját teljesítmény érték	1 509	1 323
Összesen	37 905	42 143

Értékesítés nettó árbevétele 1 főre vetítve (MFt/fő)



→ Költségek, ráfordítások

A költségek, ráfordítások 11,8 százalékkal emelkedtek. A ráfordítások növekedésének fő oka a Fővárosi Vízművek Zrt. exporttevékenységének jelentős bővülése mellett – főként munkaerőpiaci okok miatt – a személyi jellegű költségek emelkedése.

Az anyagjellegű ráfordítások 16,8 százalékkal emelkedtek. Az anyagköltség 105 millió forinttal csökkent, főként annak köszönhetően, hogy a BKSZTT vegyszerfelhasználása lényegesen kevesebb volt a már üzemszerűen működtetett harmadik tisztítási fokozat, a 70–80%-os tisztítási hatékonyságú üzemelés, valamint az újonnan kötött szerződések eredményeként.

81 millió forinttal emelkedett a villamosenergia-költség, ami főként az ivóvíztermelés növekedésének tudható be. A BKSZTT-ben a nagy energiaigény kielégítését a vásárolt energia mellett a biogáz-termelés biztosítja. 2015-ben a telep a teljes energiaszükséglet 57 százalékát biogáz-termelésből fedezte. Ez az érték nemzetközi összehasonlításban is kifejezetten jó, különösen, ha figyelembe vesszük, hogy a BKSZTT

semmilyen külső hulladékot nem fogadhat, csak a beérkező lebegőanyag kezeléséből éri el ezt a határfokot. 2015-ben a biogáz-termelés következtében mintegy 440 millió forintra becsülhető a villamosenergia-költségekben a megtakarítás.

Az igénybevett szolgáltatások 132 millió forinttal csökkentek, elsősorban a lakás-mellékmerő leolvasás visszaszervezésének köszönhetően, amely 219 millió forinttal csökkentette a Díjbeszedő Holding Zrt.-nek fizetendő költségtérítést. Ugyanakkor a jogszabályi előírások következtében emelkedett a térítvényes levélküldemények száma, mely jelentős költségnövekedést okozott. 2015-ben a Kollektív Szerződés módosítása és főként a lakás-mellékmerő leolvasási tevékenység visszavétele miatti létszámnövekedés okozott 725 millió forintos bérköltség-növekedést. A személyi jellegű egyéb kifizetések emelkedése az utazási költségtérítés elszámolásának változása (anyagjellegű ráfordítás helyett személyi jellegű költség) és a dolgozók részére biztosított munkásszállás költségnövekedése miatt következett be.

→ Vevőállomány

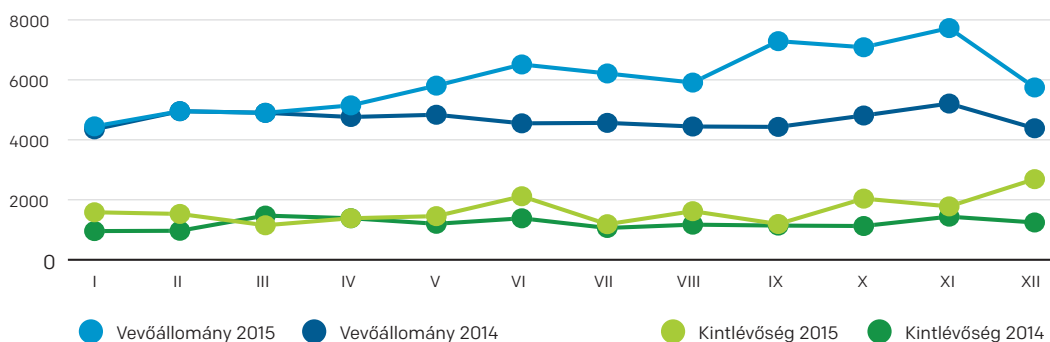
A bruttó vevőállomány 2014-hez képest 4381 millió forintról 5733 millió forintra nőtt, a halmozott értékvesztés 15 millió forint, így a nettó vevőállomány a 2014. évi 3795 millióról 5162 millió forintra változott.

A saját számlázású ügyfélkörben a kintlévőség a 2014. évi 1261 millió forintról 2 696 millió forintra nőtt, miközben a saját vizes – ivóvíz- és szennyvíz-szolgáltatásból származó – kintlévőség 44 millió forinttal

csökkent a tavaly év végéhez viszonyítva. Emelkedett ugyanakkor az egyéb vevőállomány határidőn túli állománya, az átadott vízhez kapcsolódó határidőn túli állomány, valamint az exporttevékenységből származó vevőállomány fizetési határidőn túli része.

2015-ben a vevőkövetelésekre elszámolt 2014. évi 586 millió forintos értékvesztésből 193 millió forintot forgatott vissza a társaság.

Vevőállomány – Kintlévőség (MFt)



→ Vagyoni helyzet

A saját tőke összetételét két tényező befolyásolta: a 2015. évi mérleg szerinti eredmény 803 millió forintos növelő hatása és az, hogy a 2014-ben elért mérleg szerinti eredményt, 1 444 millió forintot az eredménytartalékba helyezte a társaság.

Saját tőke (MFt)	2013	2014	2015
Saját tőke	21 020	11 803	12 606
Jegyzett tőke	58 600	7 978	7 978
Tőketartalék	12 464	0	0
Eredménytartalék	-9 170	2 381	3 825
Lekötött tartalék	11 938	0	0
Mérleg szerinti eredmény	-52 812	1 444	803

A Víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény alapján a társaság 70,5 millió forint értékű eszköze a víziközmű-vagyon átadása következtében 2013. január 1-jével átháramlott az ellátásért felelős települési önkormányzatok tulajdonába, így a társaság saját tőkéje jelentősen csökkent. Mivel a társaság ettől kezdve vagyonkezelési szerződés formájában üzemelteti a víziközműveket, az addig saját tőkében szereplő és ezek után a jegyzett tőkét csökkentő összeg hosszú lejáratú kötelezettségként jelenik meg a továbbiakban a társaság könyveiben.

→ Eredmény

A társaság üzemi eredménye 1 490 millió forint volt. A társaság pénzügyi eredménye mínusz 176 millió forint, ami az előző évhez viszonyítva 131 millió forintos eredményjavulást jelent. A társaság adózás előtti eredménye 1 240 millió forint. A Fővárosi Vízművek Zrt. 2015. évi – adóalap-módosító tételekkel korrigált – eredménye után az összes adófizetési kötelezettsége 437 millió forint. Ebből 43 millió forint a társasági adófizetési kötelezettség, ezen felül 55 millió forint volt a külföldön megfizetett adó a nemzetközi projektek után. 2013-tól a Fővárosi Vízművek Zrt.-nek a társasági adón túl 31 százalékos közszolgáltatói adót is fizetnie kell, melynek összege a 2015. évi eredmények alapján 339 millió forint.

Az adózás utáni eredmény 803 millió forint.

2015-ben osztalékot nem fizetett a társaság, így a mérleg szerinti eredmény az adózás utáni eredménnyel azonos.

A 2015. évi Éves beszámoló összeállításáért a Fővárosi Vízművek Zrt. menedzsmentje felelős. A számviteli törvény alapján elkészített éves beszámoló részét képező 2015. évi Mérleget és Eredménykimutatást a következő fejezetben mutatjuk be. Az Eredménykimutatásban szereplő árbevétel-adatokat tevékenységenként megbontottuk. Az Éves beszámolóban szereplő kiegészítő mellékletet e Jelentésben nem tesszük közzé.

→ Eredménykimutatás

	2013 (MFt)	2014 (MFt)	2015 (MFt)
Bevételek			
Ivóvíz	24 167	22 975	23 984
Csatornaszolgáltatás bevétele	180	1 096	1 155
Szennyvíztisztítás bevétele*	3 908	6 694	6 651
Ipari víz	184	176	194
Egyéb tevékenységek bevétele*	1 856	1 895	2 360
Szennyvíz szippantás bevétele	2	15	15
Export tevékenység bevétele	838	1 810	4 947
Értékesítés nettó árbevétele összesen	31 135	34 661	39 306
Egyéb bevételek	1 748	1 735	1 514
Saját teljesítményérték	1 091	1 509	1 323
Bevételek összesen	33 974	37 905	42 143
Ráfordítások			
Anyagköltség	2 395	3 072	2 967
Villamos energia költség	2 421	2 460	2 541
Igénybevett anyagjellegű szolgáltatások	6 643	8 629	8 497
ELÁBÉ, közvetített szolgáltatás	847	1 729	4 722
Egyéb szolgáltatások	1 388	1 383	1 441
Anyagjellegű ráfordítások összesen	13 694	17 273	20 168
Béreköltség	5 976	6 491	7 216
Személyi jellegű kifizetések	692	780	937
Bérbírlék	1 815	1 974	2 180
Személyi jellegű ráfordítások	8 483	9 245	10 333
Értékcsökkenési leírás	4 626	5 081	5 417
Egyéb ráfordítások	4 875	4 773	4 735
Ráfordítások összesen	31 678	36 372	40 653
Üzemi eredmény	2 296	1 533	1 490
Pénzügyi műveletek			
Pénzügyi műveletek bevétele	165	213	126
Pénzügyi műveletek ráfordításai	721	520	302
Pénzügyi eredmény	-556	-307	-176
Szokásos vállalkozási eredmény	1 740	1 226	1 314
Rendkívüli műveletek			
Rendkívüli bevételek	17 160	241	273
Rendkívüli ráfordítások	70 908	417	347
Rendkívüli eredmény	-53 748	-176	-74
Adózás előtti eredmény	-52 008	1 050	1 240
Adófizetési kötelezettség	804	-394	437
Adózás utáni eredmény	-52 812	1 444	803
Mérleg szerinti eredmény	-52 812	1 444	803

→ Mérleg*

	2013 (MFt)	2014 (MFt)	2015 (MFt)
A. Befektetett eszközök	102 437	104 923	111 018
I. Immateriális javak	527	563	615
II. Tárgyi eszközök	101 304	104 045	110 106
Műszaki berendezések, gépek, járművek	100 802	103 059	109 384
Beruházások	502	986	722
III. Befektetett pénzügyi eszközök	606	315	297
B. Forgóeszközök	19 378	8 739	9 069
I. Készletek	363	714	967
II. Követelések	4 480	5 239	5 926
Követelések áruszállításból és szolgáltatásokból (vevők)	3 075	3 795	5 162
Egyéb követelések	1 405	1 444	764
III. Értékpapírok	11 938	0	0
Eladásra vásárolt kötvények	0	0	0
Saját részvények, üzletrészek, eladásra vásárolt részvények	11 938	0	0
IV. Pénzeszközök	2 597	2 786	2 176
Pénztár, csekkek	2	2	2
Bankbetétek	2 595	2 784	2 174
C. Aktív időbeli elhatárolások	3 113	2 435	3 246
ESZKÖZÖK (AKTÍVÁK) ÖSSZESEN	124 928	116 097	123 333
D. Saját tőke	21 020	11 803	12 606
I. Jegyzett tőke	58 600	7 978	7 978
II. Tőketartalék	12 464	0	0
III. Eredménytartalék	-9 170	2 381	3 825
IV. Lekötött tartalék	11 938	0	0
V. Mérleg szerinti eredmény	-52 812	1 444	803
E. Céltartalékok	1 273	1 038	431
F. Kötelezettségek	99 489	100 183	106 739
I. Hosszú lejáratú kötelezettségek	92 600	93 782	99 214
II. Rövid lejáratú kötelezettségek	6 889	6 401	7 525
Vevőktől kapott előlegek	2 029	1 708	828
Kötelezettségek (szállítók)	2 527	2 748	4 531
Rövid lejáratú hitelek	369	375	375
Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	1 964	1 570	1 791
G. Passzív időbeli elhatárolások	3 146	3 073	3 557
FORRÁSOK (PASSZÍVÁK) ÖSSZESEN	124 928	116 097	123 333

* A mérleg a kapcsolt vállalkozások miatti, mérlegsorok közötti átrendezés hatásait nem tartalmazza.

→ Könyvvizsgálói jelentés





FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS AZ ÖSSZESÍTETT PÉNZÜGYI KIMUTATÁSOKRÓL

A Fővárosi Vízművek Zrt. részvényesei részére

A mellékelt összesített pénzügyi kimutatásokat, amelyek a 2015. december 31-i fordulónapra készített összesített mérlegből, az ezen időponttal végződő évre vonatkozó összesített eredménykimutatásból, összesített sajáttőke-kimutatásból és összesített cash flow-kimutatásból, valamint a kapcsolódó megjegyzésekből állnak, a Fővárosi Vízművek Zrt. 2015. december 31-ével végződő évre vonatkozó könyvvizsgált pénzügyi kimutatásaiból vezették le. 2016. május 30-i jelentésünkben minősítés nélküli véleményt bocsátottunk ki ezen pénzügyi kimutatásokra vonatkozóan. Ezen pénzügyi kimutatások, valamint az összesített pénzügyi kimutatások nem tükrözik az ezen pénzügyi kimutatásokra vonatkozó jelentésünk dátumát követően bekövetkezett események hatásait.

Az összesített pénzügyi kimutatások nem tartalmazzák a 2000. évi C törvény (a számviteli törvény) által előírt valamennyi közzétételt. Emiatt az összesített pénzügyi kimutatások elolvasása nem helyettesíti a Fővárosi Vízművek Zrt. könyvvizsgált pénzügyi kimutatásainak elolvasását.

A vezetés felelőssége az összesített pénzügyi kimutatásokért

A vezetés felelős a könyvvizsgált pénzügyi kimutatások összesítésének a 21. oldalon leírt alapon történő elkészítéséért.

A könyvvizsgáló felelőssége

A mi felelősségünk az összesített pénzügyi kimutatások véleményezése eljárásaink alapján, amelyeket a 810. témaszámú, „Összesített pénzügyi kimutatásokra vonatkozó jelentések kibocsátására vonatkozó megbízások” című magyar Nemzeti Könyvvizsgálati Standard és a könyvvizsgálatra vonatkozó – Magyarországon érvényes – törvények és egyéb jogszabályok alapján hajtottuk végre.

Vélemény

Véleményünk szerint a Fővárosi Vízművek Zrt. 2015. december 31-ével végződő évre vonatkozó könyvvizsgált pénzügyi kimutatásaiból levezetett összesített pénzügyi kimutatások minden lényeges szempontból konzisztensek ezen pénzügyi kimutatásokkal, a 21. oldalon leírt alapon.

Budapest, 2016. szeptember 8.

Biczó Péter
 Üzletárs
 Kamarai tag könyvvizsgáló
 Kamarai tagsági sz.: 004957
 PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.
 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.
 Nyilvántartásba vételi sz.: 001464



A Fővárosi
Vízművek Zrt.
2015. évi
tevékenysége

Vízágazat

→ **Víztermelő-kapacitások**

A Duna vízállása a termelés szempontjából augusztus közepéig kedvezően alakult, ezután a kisvízi üzemállapotnak megfelelően történt az üzemeltetés. A vízszint októberben és novemberben összesen kilenc napon volt a kritikus alacsony szint (<70 cm) alatt. Árvízi védekezésre nem volt szükség. A víztermelő és -elosztó létesítmények mindvégig elegendő kapacitással és megfelelő üzemi készenléttel álltak rendelkezésre. A felmerülő vízigényt a társaság minden időszakban maradéktalanul ki tudta elégíteni.

→ Ivóvíz-, iparívíz-termelés és -értékesítés

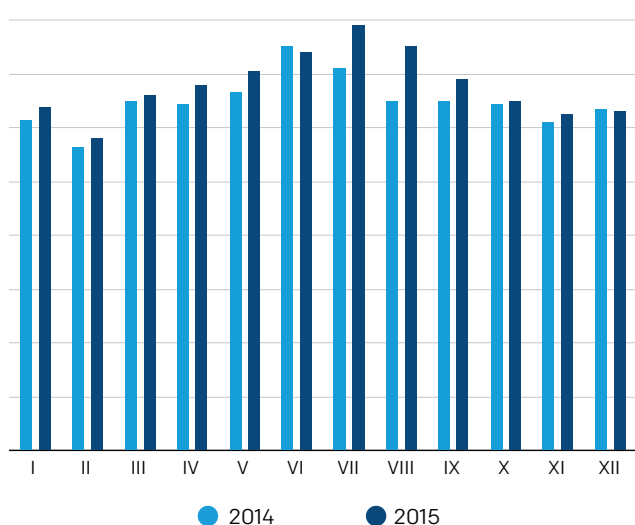
A 2015. évi ivóvíztermelés 162 802 ezer köbméter volt, amely – a kedvező időjárási viszonyoknak köszönhetően – 4,5 százalékkal magasabb az előző évinél. A legmagasabb napi víztermelés júniusban 606 ezer köbméter volt, amely 25 ezer köbméterrel magasabb a tavalyi maximumnál. A 446 ezer köbméteres napi átlagos ivóvíztermelés 19 ezer köbméterrel haladja meg az előző évit.

Az iparívíz-termelést 2015-ben is teljes egészében a Dél-pesti telep biztosította. Az éves termelt iparívíz-mennyiség 1 648 ezer m³ volt, ami 3,4 százalékkal haladta meg az egy évvel korábbit.

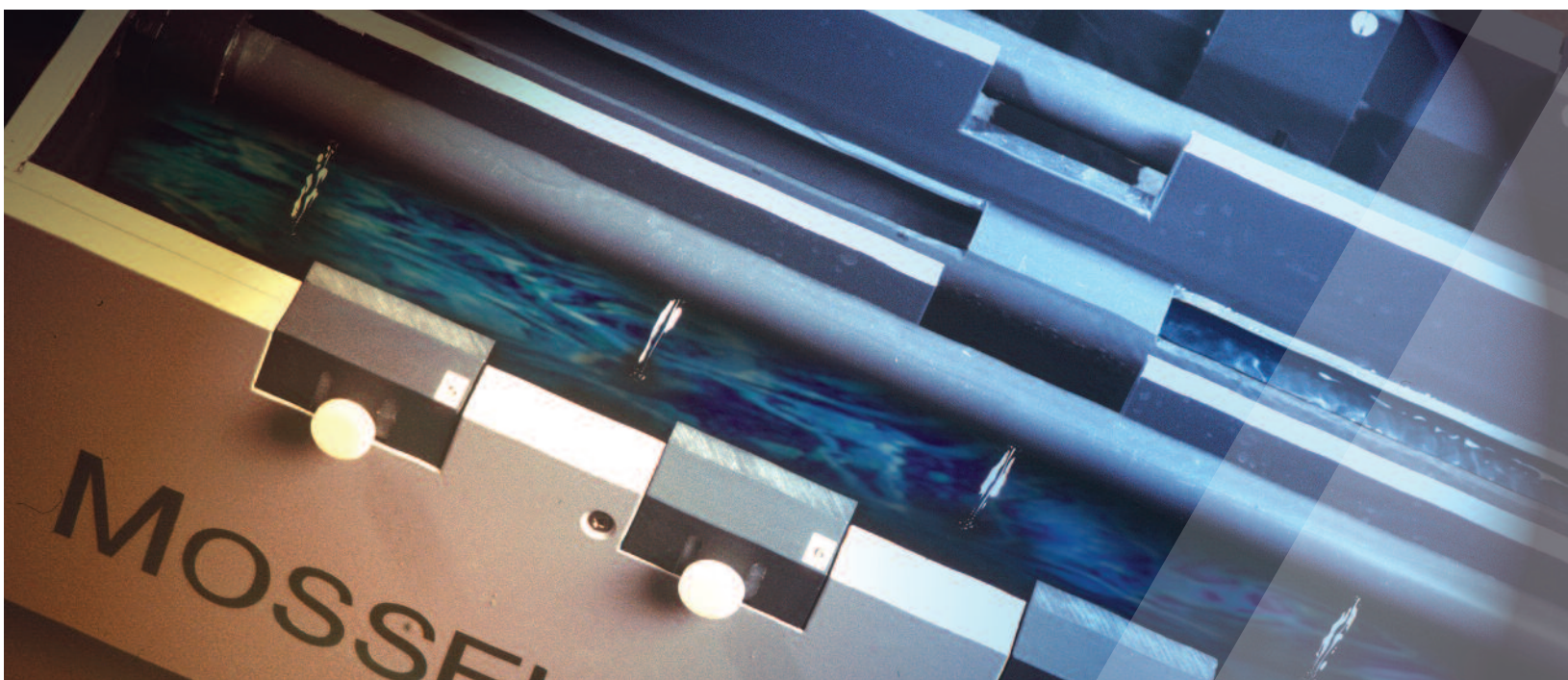
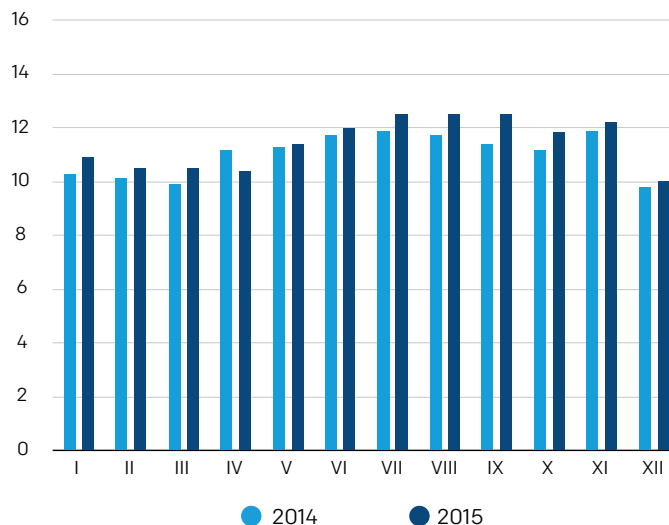
2015-ben a kiszámlázott (elhatárolás nélküli) ivóvíz-mennyiség 137 189 ezer m³ volt. Az előző évi értékesítéshez mérten ez 3,6 százalékos növekedést jelent. Az elhatárolások figyelembevételével a növekedés aránya 5,1 százalék.

2015-ben a kiszámlázott (elhatárolás nélküli) ivóvíz-mennyiség 137 189 ezer köbméter volt, ami 3,6 százalékos növekedést jelent az előző évhez képest. Az elhatárolások figyelembevételével a 2014. évi 131 336 ezer köbméter és a 2015. évi 138 001 ezer köbméter között 5,1 százalékos a növekedés.

Havi ivóvíz termelés (Mm³)



Havi ivóvíz értékesítés (Mm³)

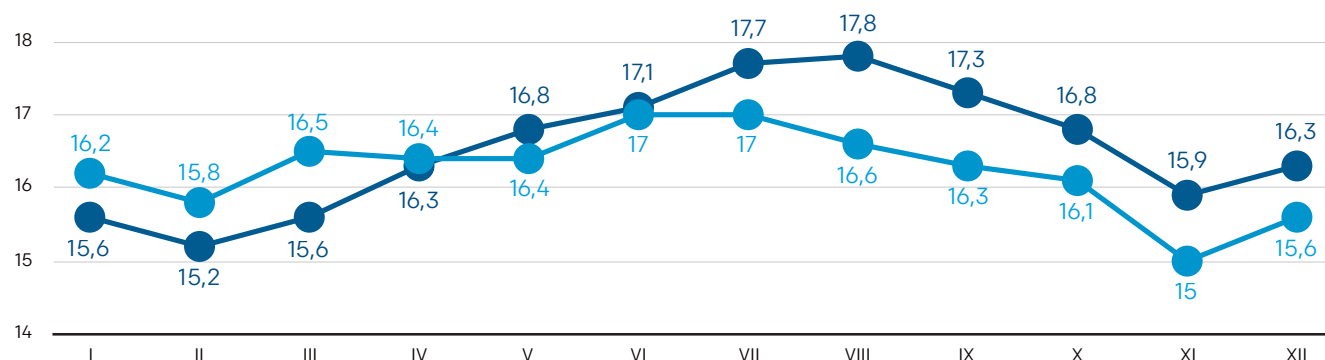


→ Nem számlázott víz

A nem számlázott víz értéke – amelynek számítása a tárgy hónappal bezárólag számított előző 12 hónap kumulált termelési és értékesítési adatai alapján történik – 2015-ben 16,3 százalék volt.

2015-ben tovább folytatódtak a nem számlázott víz csökkentése érdekében korábban elindított programok, így az európai mérési szabályok szerint minősített eszközök alkalmazása a nagytérű mérők esetében és a lejárt hitelességű mérők számának csökkentése.

Nem számlázott víz 2014–2015 (%)



→ Vízminőség

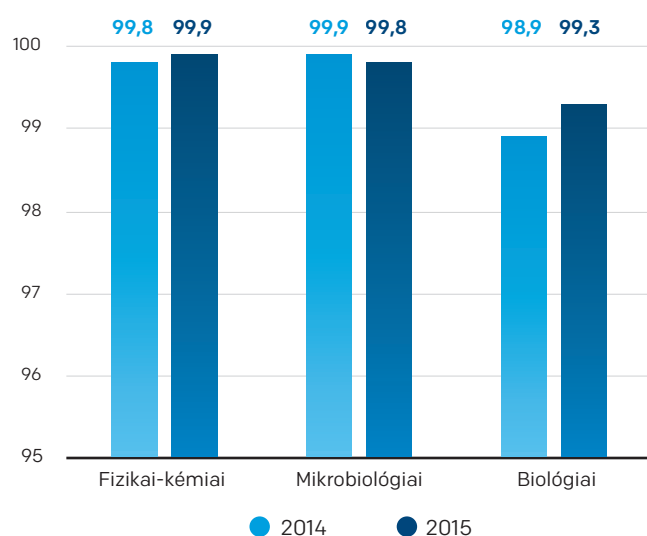
A Fővárosi Vízművek Zrt. a vízszolgáltatást 2015-ben is a vízminőségre vonatkozó magyar és európai uniós előírásokat szigorúan betartva végezte, biztosítva a megfelelő minőségű vizet a lakosság, az ipari-közületi felhasználók és a társvállalatok számára.

A társaság a Népegészségügyi Hatóság (Budapest Főváros Kormányhivatala Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve – BFK NSZSZ) által jóváhagyott mintavételi terv szerint ellenőrzi az ivóvízminőséget, az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló 201/2001. (X. 25.) Korm. rendeletben, valamint a kapcsolódó jogszabályokban rögzített követelmények és paraméterek alapján.

A vízminőség ellenőrzésének folyamata kiterjed az ivóvíz minőségét befolyásoló valamennyi tényezőre. A társaság 2015-ben összesen 10 137 mintavétel során 190 484 paraméter vizsgálatát végezte el. Az összes mintaszámból a szolgáltatott vízre vonatkozóan (fogyasztói pontok, medencék, gépházak, betáplálási pontok) 3 238 mintavétel alapján 70 963 paraméter vizsgálata történt meg. A paraméterszám szerinti összes megfelelés 99,8 százalék, a mintaszám szerinti összes megfelelés 95,8 százalék. Mindkét érték magasabb az előző évinél.

2014-ben újabb lényeges változások történtek az ivóvíz minőségére vonatkozó szabályozási környezetben. 2013. december 25-től az ólomra vonatkozó 25µg/l határérték 10µg/l-re csökkent, 2014-ben az üzemeltetőknek a szolgáltatott víznél már ezt a határértéket kellett biztosítaniuk. Emellett 5 százalékról 10 százalékra emelték a kötelezően elvégzendő hatósági vizsgálatok számát.

Szolgáltatott víz megfelelések (%) paraméter szerint



Szennyvízágazat



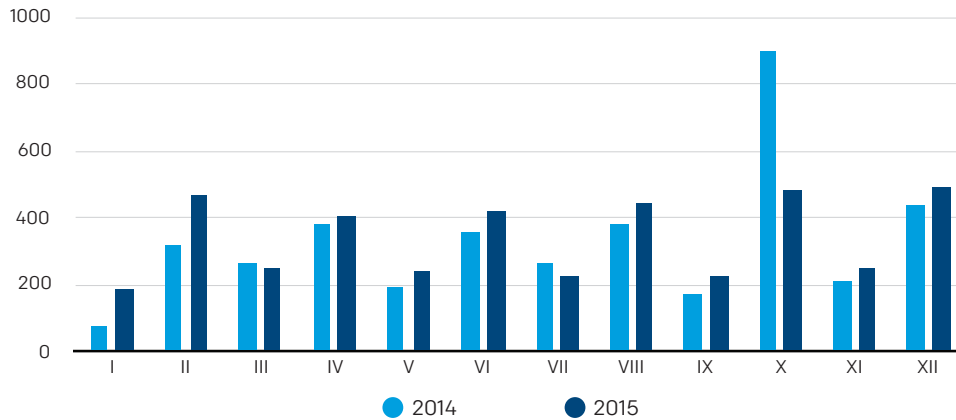
→ Szennyvíztisztítás, csatornaszolgáltatás

Jelentős változást jelentett, hogy a társaság átvette Budakeszi szennyvízszolgáltatását, valamint Halásztelek szennyvíz-, Biatorbágy, Tököl, Szigetszentmiklós, Kisoroszi, Pócsmegyer és Szigetmonostor víz- és szennyvíz-szolgáltatási tevékenységét is. A tevékenység bővülésével négy szennyvíztisztító telep – Biatorbágy, Budakeszi, Tököl, Szigetszentmiklós – is a társaság üzemeltetésébe került, így már összesen öt szennyvíztisztító telepet üzemeltet a társaság.

2014-ben és 2015-ben a tököli és szigetszentmiklósi szennyvíztisztító telep a KEOP-beruházások eredményeként technológiájában bővült, illetve megújult, míg Budakeszin új helyszínen épült meg egy teljesen új és a régítől technológiájában is eltérő (MBR-membrán szűrős) szennyvíztisztító telep. Ezekkel a fejlesztésekkel az agglomerációs szennyvíztisztítási kapacitás 11 900 m³/nap-ról 18 811 m³/nap-ra emelkedett.

A telepekkel együtt a Fővárosi Vízművek Zrt. 417 km hosszúságú szennyvíz-hálózatot is üzemeltet, amely 81 átemelőt és öblözetet foglal magában. 2015-ben a szennyvíz-hálózatot érintő KEOP-fejlesztések is megvalósultak. Az év során összesen 170 házi kisátemelő üzemeltetését vette át a társaság Biatorbágy Tököl és Szigetszentmiklós területén.

2015-ben a telepekre 4 997 ezer köbméter, napi átlagban 13 690 köbméter tisztítandó szennyvíz érkezett be, amely 82,1 százalékos kapacitás-kihasználtságot jelent. A KEOP-fejlesztések eredményeként megszűnt a telepek korábbi túlterheltsége, Biatorbágy 95,4 százalékos, Budakeszi 84,4 százalékos, Tököl 70 százalékos, Szigetszentmiklós 95 százalékos kihasználtsággal üzemelt. A Szentendre-szigeten Pócsmegyer, Kisoroszi és Szigetmonostor hálózatáról 2015-ben 115 ezer köbméter szennyvíz elvezetése és a DMRV Zrt.-nek történő átadása valósult meg.

Csatornaszolgáltatás (em³)

A 2015-ben kiszámlázott, összesen 4 053 ezer köbméter (elhatárolás nélküli) szennyvízmennyiségből 2 519 ezer köbmétert a lakossági, 779 ezer köbmétert a közületek számára számlázott ki a társaság, míg az átvett szennyvíz mennyisége 755 ezer köbméter volt.

A csatornaszolgáltatásból az elhatárolásokkal együtt 1155 millió forint árbevétel keletkezett, ebből 4 millió forint volt alapdíj, 1 026 millió forint fogyasztási díj, 53 millió forint szennyvíz-átvétel, 72 millió forint pedig vízterhelési díjkezdvevény.

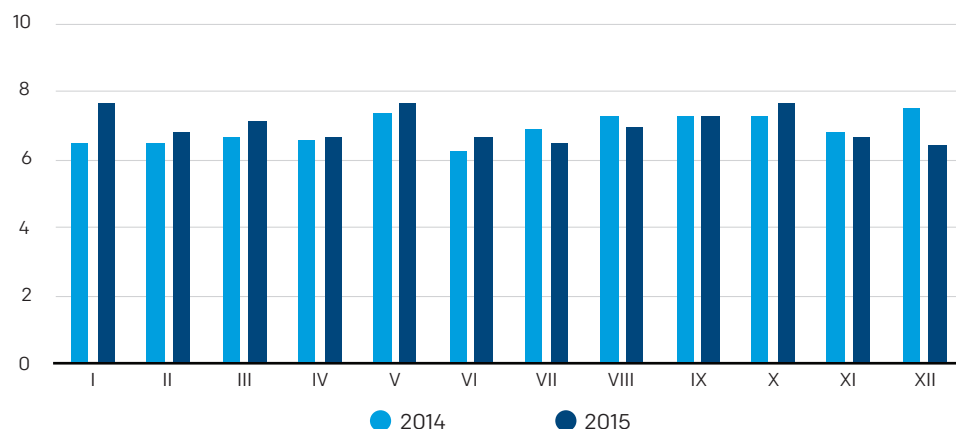
A Fővárosi Vízművek Zrt. 2013. június 1-jétől látja el a BKSZTT üzemeltetését. 2014-ben megtörtént a Fővárosi Vízművek Zrt. és a BKSZT Kft. cégjogi fúziója, 2014. július 31-jei hatállyal a Cégbíróság bejegyezte a BKSZT Kft. beolvadását.

A 2015. évi kiszámlázott tisztított szennyvíz mennyisége 84,3 millió köbméter volt, ami az előző évhez

képest 1,4 százalékos emelkedést jelent. A szennyvíztisztító 350 em³/nap kapacitása mellett az átlagos 231 em³/nap leterheltség 66 százalékos átlagos kapacitás-kihasználtságot eredményezett.

A 6 651 millió forint szennyvíztisztítási szolgáltatási díjbevétel 55 millió forintra haladta meg az elmúlt évi értéket. Ezen belül a szennyvíztisztítási árbevétel 2 472 millió forint, a vízterhelési díjból származó árbevétel közel 435 millió forint, a bérleti díjbevétel 2 879 millió forint, az iszapkezelési díjból származó bevétel 851 millió forint, a vagyonbiztosítási díj bevétele 14 millió forint volt.

A 3. tisztítási fokozat többletköltségei miatt a társaság eltérődíj-megállapítási kérelemmel fordult a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, majd a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz. A kérelmet mindkét helyen elutasították, a többletköltségeket a későbbi hatósági díjmegállapításnál veszik figyelembe.

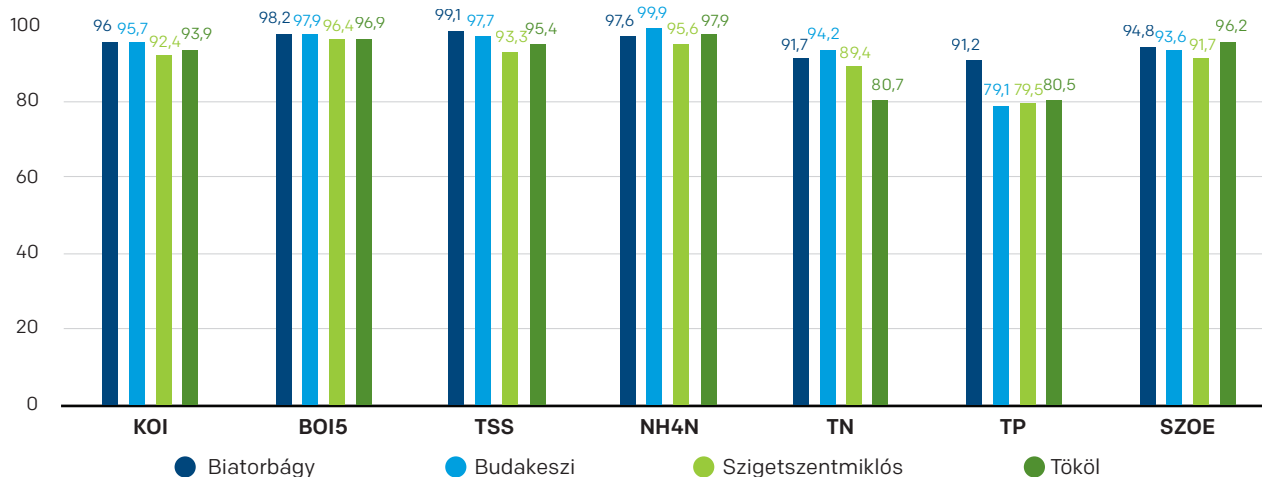
Havi szennyvíztisztítás (Mm³)

→ Szennyvízminőség

Az átvett agglomerációs szennyvíztisztító telepeken havonta, előre meghatározott ütemterv alapján végeznek akkreditált méréseket mind a befolyó, mind pedig az elfolyó szennyvíz esetében a BKSZTT-vel megegyező, 7 különböző paraméter alapján. 2015-ben összesen 47 hatósági mérés történt, ebből 12, a telep próbaüzeme miatt Budakeszin csak 10, Tökölön 14 (ebből kettő ismételt mérés), Szigetszentmiklóson ugyancsak a próbaüzem miatt 11. A 47 mérés 329 paramétere közül 11 paraméter eredménye volt

határérték feletti: Budakeszin 1, Szigetszentmiklóson 8, Tökölön pedig 2 mérési eredmény lépte túl a határértéket. A túllépéseket két telep esetében a KEOP-fejlesztés, és a próbaüzem eredményezte. Mivel a fejlesztést a társaság bejelentette a hatóságnál, szennyvízbírság kiszabására nem kell számítani. Tökölön a két túllépés más-más időszakban más-más paramétert érintett, így ott sem kell bírságra számítani. Biatorbágyon az év során valamennyi mérésnél teljesültek a határértékek.

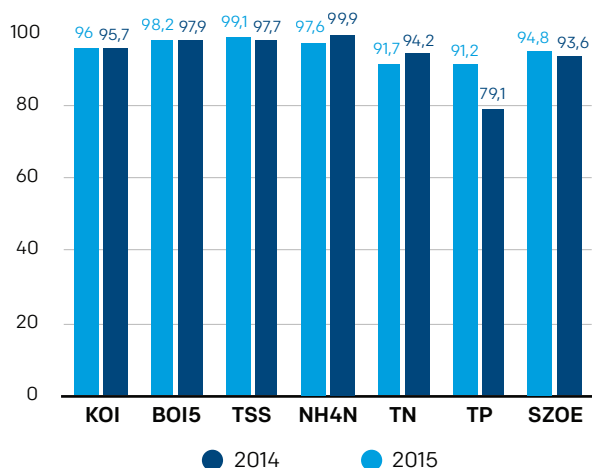
Átlagos szennyezőanyag eltávolítási hatékonyság az agglomerációs szennyvíztisztító telepeken (%)



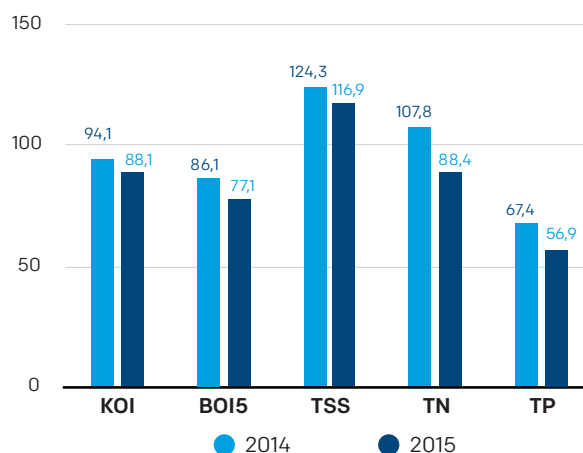
A Budapesti Központi Szennyvíztisztító Telepen előre meghatározott ütemterv alapján évente 24 alkalommal végeznek akkreditált méréseket a befolyó, az előülepített, valamint az elfolyó szennyvíz tekinte-

tében. 2015-ben a mért értékek egy kivétellel minden esetben a meghatározott határértéken belül voltak. A telepen ezen kívül naponta is végeznek technológiai méréseket a szennyvíz-laboratóriumban.

Átlagos szennyezőanyag eltávolítási hatékonyság (%)
BKSZTT



Befolyó szennyvíz kapacitás kihasználtsági arány (%)
BKSZTT

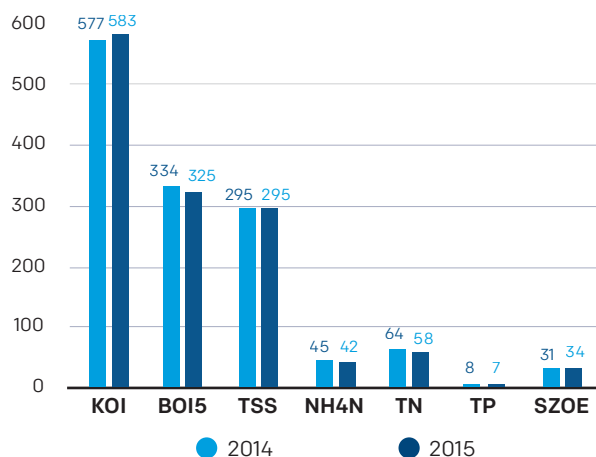


Az elfolyó víz minőségének értékei kiválóak. A (csapadékvízzel is kevert) elfolyó víz még a biológiai fokozatról elfolyó (esővízzel nem kevert, tisztított) vízre vonatkozó határértékekkel összevetve is kiváló minőségű. A befolyó víz minőségének értékeit megvizsgálva jól látszik, hogy az átlagértékekből számított kapacitáskihasználtság az előző évi 95 százalékhoz képest csökkent, 2015-ben jellemzően 85 százalék felett volt. A befolyó víz minőségének értékei a lebegőanyagtól eltekintve a tervezési értékek (100 százalék) alatt voltak. Ez azért fontos mutató, mert a beérkező szennyezőanyag mennyisége hatással van a technol

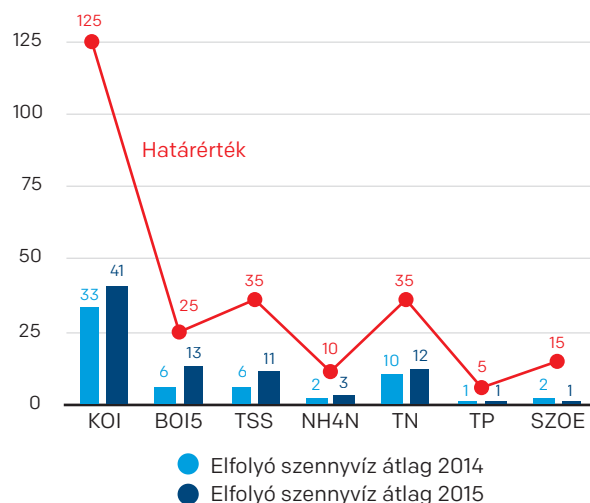
ógiai folyamatokra, és növekedésével az üzemeltetési és karbantartási költségek is növekednek.

Külön figyelmet érdemel az összes lebegőanyagterhelés. Bár a kapacitás-kihasznátság e paraméter esetében 7,3 százalékkal javult, még mindig lényegesen felette van a 100 százaléknak, azaz napi átlagban több lebegőanyag érkezik a telepre, mint a tervezési értékekben szereplő maximum. A társaság körültekintő üzemeltetéssel kezelni tudta a többletterhelést, ez azonban az eszközök fenntartása területén is folyamatos és fokozott figyelmet igényel.

BKSZTT befolyó szennyvíz minőség (mg/l)



BKSZTT elfolyó szennyvíz minőség (mg/l)



Szolgáltatási díjak

→ Az ivóvíz-és csatornaszolgáltatás díja

Az ivóvíz-és a szennyvízszolgáltatás díja árhatóság által megállapított. 2012-től, a Víziközmű Szolgáltatási Törvény hatályba lépésével az árhatósági szerepkörben jelentős változások következtek be. A törvény rendelkezései alapján a korábbi önkormányzati ármegállapítást központi árszabályozás váltotta fel.

A közműves ivóvízellátás, valamint a közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás díját, a vízáradási és szennyvízátvételi díjakat a jövőben – a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javasla-

tának figyelembevételével – a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter miniszteri rendeletben állapítja majd meg. Mivel a törvény hatályba lépése óta nem történt díjváltozás, a társaság 2015-ben is a 2013 második félévében hatályos díjakkal számíthatott.

A Fővárosi Vízművek Zrt. az agglomerációs települések szolgáltatási tevékenységének átvételét követően az adott településen a korábban alkalmazott, már rezsicsökkentéssel korrigált víz- és szennyvíz-szolgáltatási árakon számláz.

A társaság szolgáltatási területén legjellemzőbb ivóvíz-szolgáltatási díjak (Ft/m³)

	2013. július 1-től	2014	2015
Budapesti lakossági ivóvíz-fogyasztási díj (Ft/m ³)	172,40	172,40	172,40
Budapesti ipar-közületi ivóvíz-fogyasztási díj (Ft/m ³)	198,90	198,90	198,90

→ Szennyvíztisztítási szolgáltatási díj (BKSZTT)

Budapest Főváros Önkormányzata, a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. (FCSM) és a Fővárosi Vízművek Zrt. között létrejött szerződés értelmében 2013. június 1-jétől az FCSM szennyvíztisztítási szolgáltatási díjat köteles fizetni a Budapesti Központi Szennyvíztisztító Telep üzemeltetőjének.

A szennyvíztisztítási szolgáltatási díj a szennyvíztisztítási, a vízterhelési, az iszaphasznosítási díjon felül bérleti és vagyonbiztosítási díjat is tartalmaz.

A szennyvíztisztítási díj a tisztított mennyiséggel arányos díjelem (Ft/m³), melyet a telepre beérkező szennyvízmennyiség alapján számláz ki a társaság. A vízterhelési díj megállapítása a hatályos jogszabályok alapján történik.

A törvény értelmében a szennyvízátvétel díjára is a központi árszabályozás vonatkozik, a díj meghatározása a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter hatásköre lesz a későbbiekben.

Kiegészítő szolgáltatások

Részen az ügyféligények minél szélesebb körű kiszolgálása és a felhalmozott szakmai tapasztalat hasznosítása, részben a folyamatosan csökkenő vízfogyasztás okozta árbevétel-kiesés ellensúlyozására 2009 végén leraktuk a kereskedelmi és marketingtevékenység alapjait.

A Fővárosi Vízművek 2010-ben létrehozott **VízPlusz** márkáját elsősorban az üzleti szegmenst megcélzó, piaci alapokon nyugvó üzleti és műszaki szolgáltatásokat összefoglaló ernyőmárkaként vezettük be a piacra. Elemei az elmúlt időszakban ismert, a fogyasztók alapszolgáltatásokon túlmutató igényeit kielégítő szolgáltatásokká váltak. A VízPlusz márkához tartozó szolgáltatások, így többek között az ivóvíz- és fürdővízvizsgálat, a vízvesztés-felkutatás, a talajradar-szolgáltatás társaságunk honlapján online is megrendelhetőek.

A rendszeres ügyfél-elégedettségi felmérések eredményei alapján a megrendelőinktől kapott visszajelzéseket folyamatosan beépítjük üzletfejlesztési tevékenységünkbe, törekedve ügyfeleink még magasabb szintű kiszolgálására, elégedettségük növelésére.

A VízPlusz kínálata folyamatosan bővül a lakosoknak kínált szolgáltatásokkal is. Legnépszerűbb eleme a VízPlusz-kártyaprogram. A számos terméket és szolgáltatást kínáló, ingyenesen igényelhető ked-

vezménykártyával 2015-ben már 26 partner ajánlata vált elérhetővé, a kártyabirtokosok száma pedig megközelítette a 34 ezret.

2014 márciusában vezettük be a piacra **Vízálló védelem** biztosítási szolgáltatásunkat, amely a Fővárosi Vízművek fogyasztói számára kínál megoldást a vízelvezésből eredő kockázatok csökkentésére. Magán-személyek részére a Vízálló védelem olyan nem várt élethelyzetekben is segítséget nyújt, mint a munkanélküliség vagy a keresésképtelenség. A biztosítottak száma 2015. december 31-én megközelítette a kétezeret, miközben a kárbejelentések száma 46 darab volt.

2013-ban kezdtük meg a **hálózati vízadagoló berendezések** kihelyezését bérleti konstrukcióban. 2015 végére az e tevékenységből származó árbevétel 44 százalékkal emelkedett, miközben közel 60 százalékkal több készüléket helyeztünk ki partnereinknél.

Társaságunk 2012-től több csatorna bevonásával szervezte újjá adatkezelési, hozzájárulás-gyűjtési tevékenységét, melynek eredményeként a 2011-ig rendelkezésre álló 8503 darab adatkezelési hozzájáruláshoz képest mára már több mint 150 ezer adattal rendelkezünk. Ez elősegíti az ügyfélkapcsolatok kialakítását és fenntartását, a jogviszonyból származó igények érvényesítését, hozzájárul az ügyfélszolgálati munka költséghatékonyabbá tételéhez, és lehetővé teszi a jogszabályoknak megfelelő jogtisztá adatok tárolását. Emellett jelentős segítség a kereskedelmi tevékenységek népszerűsítésénél, a VízPlusz szolgáltatások kiajánlásánál és megkönnyíti az ügyfél-elégedettségi felmérések lebonyolítását is.

Nemzetközi szolgáltatások

A Fővárosi Vízművek Zrt. közel másfél évszázados szakmai, üzemeltetési és szolgáltatási tapasztalatai, jól felkészült szakemberei segítségével sikerrel vesz részt olyan nemzetközi projektekben, amelyek akár kormányközi együttműködés keretében, akár önálló pályázatok révén egy-egy terület ivóvíz- vagy szennyvíz-szolgáltatási rendszerének korszerűsítését tűzik ki célul.

A világ különböző országaiból érkező szakmai megkeresések a partnerekben meglévő együttműködési igényt jelzik. Számos európai és ázsiai országgal folynak tárgyalások, illetve vannak már ma is aláírt megállapodások tanácsadói, műszaki-fejlesztési és beruházási fővállalkozói területen.

A régió döntéshozói számára különleges értéket jelent, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt. a rendszerváltás óta eltelt időszakban már bejárta a piaci, technológiai, működési és gazdasági fejlődésnek azon szakaszát, amely most még döntően az érintett városok előtt áll.

A hazai és nemzetközi ivóvíz-és csatornaszolgáltatási, víz- és szennyvíztisztítási eredményeink hátterében jól képzett, felkészült szakembereink állnak, akik rendszeresen publikálnak magyar és külföldi szakmai folyóiratokban, és a világ számos tájáról kapnak meghívást konferencia-előadóként.

Együttműködésünk keretében partnereink számára olyan szolgáltatásokat nyújtunk, melyek segítségével magasabb szintre emelhetik szolgáltatási színvonalukat és az ellátás biztonságát, növelhetik az üzemeltetés hatékonyságát, csökkenthetik veszteségeiket és javíthatják ügyfeleik elégedettségét. Mindehhez az egyedi sajátosságokat figyelembe vevő technológiai és menedzsment megoldásaink jelentik a hátteret.

Ilyen a **Srí Lanka-i főváros, Colombo** Nemzeti Víz- és Csatornaszolgáltatási Hivatallal két víztisztító létesítmény rekonstrukciós munkálatainak elvégzéséről aláírt megállapodás. A víztisztító művek Srí Lanka fővárosának és környékének (mintegy 1,5 millió ember) vízellátását szolgálják. A jelenlegi vízmű-műtárgyak, mind a kezelt víz minősége, mind a kapacitásuk tekintetében fejlesztésre szorulnak.

Társaságunk két együttműködési megállapodást írt alá az **azeri állami vízművel**, az AZERSU társasággal azt követően, hogy egy térinformatika alapú munkairányítás bevezetéséről szóló projekt már befejeződött. A két újabb megbízás két ivóvíztároló medence tervezésére és a projekt kivitelezésének műszaki szakfelügyeletére, illetve egy számítástechnikai projekt bevezetésének a minőségbiztosítására szól.

Folytatódtak a tárgyalások a **vietnámi** féllel a Vörös-folyón építendő víztisztító kivitelezésére vonatkozó szerződés előkészítése érdekében.

2015-ben kezdődtek meg az előkészítő munkálatai annak a projektnek, amely a magyar és az indonéz kormány között létrejött program keretében víztisztító művek létesítését célozza meg. Az indonéz Közműügyi Minisztérium által kiírt közbeszerzési pályázatot a Fővárosi Vízművek Zrt. vezette Budapest Waterworks – ARTHA Envirota Joint Operation nyerte meg. A projekt keretében **Indonézia** három szigetén, Sumatrán, Javán és Sulawesin, összesen 34 településen épülnek víztisztító egységek. A kivitelezési időszak 18 hónap, 24 hónapos jótállási idővel.

A Duna-menti Országok Víziközmű-szolgáltatóinak Nemzetközi Szövetségével (IAWD) és a Világbankkal 2014-ben létrejött megállapodásnak megfelelően a társaság 2015-ben nemzetközi és hazai konzorciumi partnereivel tanácsadóként segítette a **nyugat-bal-káni régió** víziközmű-vállalatait üzleti és hosszú távú fejlesztési terveik kialakításában, kiemelten az ügyfélszolgálat, a behajtás-kezelés és a nem számlázott víz csökkentésére irányuló tevékenységek területén.

Export árbevétel aránya az összes nettó árbevételhez viszonyítva

2012	2013	2014	2015
0,0%	2,7%	5,2%	12,6%

A társaság bevételeinek növekedéséhez a nemzetközi tevékenység egyre nagyobb arányban járul hozzá. Az exportból származó bevételek 3,137 milliárd forintos növekedésének legfőbb oka, hogy a Srí Lanka Projekt bevétele 4,869 milliárd forint volt a 2014. évi 1,745 milliárd forinttal szemben.

Nyugat-Balkán

Baku, Azerbajdzsán

Hanoi, Vietnám

Colombo, Sri Lanka

Indonézia



Beruházások

A társaság a 2015. évben beruházásokra összesen 5 720 millió forintot fordított, amely 7,4 százalékkal haladta meg az előző évi teljesítést. A forrásnövekedést a 2014-ben tartalékolta beruházási keretösszeg biztosította.

2015-ben 13,5 km cső újult meg, melyből 13 km víz-hálózati, 0,5 km szennyvízhálózati rekonstrukció volt. Az 1 045 bekötővezeték-cserét 196 millió forintból valósította meg a társaság.



92,1%	Értékcsökkenés
2,8%	Víziközmű fejlesztési hozzájárulás (VF, CSF)
0,8%	KEOP pályázati forrás
1,1%	Vízterhelési díj
3,3%	Bekötésre átvett pénzeszköz

Fenntartás, üzemeltetés

A Fővárosi Vízművek Zrt. 2015-ben 524 millió forinttal fordított többet fenntartási és üzemeltetési munkákra, mint 2014-ben.

A növekedés oka

- egyrészt a víz-hálózati hibák számának a növekedése,
- másrészt a szennyvízágyazat megnövekedett fenntartási és karbantartási igénye a BKSZTT garanciális időszakának lejárta és az agglomerációban nagyobb számban jelentkező hibaelhárítási és karbantartási feladatok miatt.

A támogató terület pedig a többletfeladatok végzéséhez kapott terven felüli forrásokat.

Fenntartás, üzemeltetés (MFt)

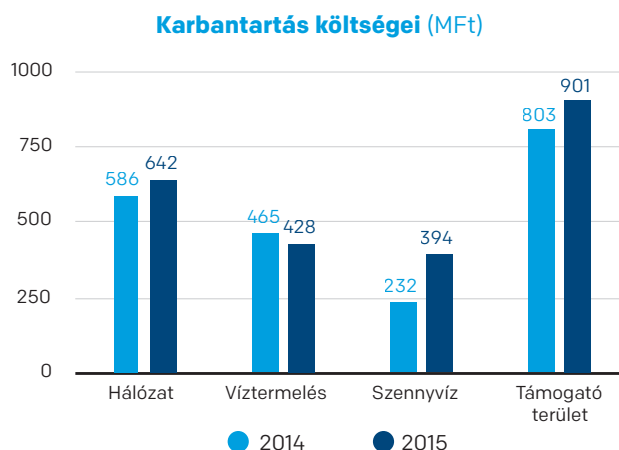
	2014	2015
Hibaelhárítás	2 128	2 351
Víz-hálózat	1 474	1 594
Víztermelés	218	183
Szennyvíz	268	418
Támogató terület	168	156
Karbantartás	2 086	2 365
Víz-hálózat	586	642
Víztermelés	465	428
Szennyvíz	232	394
Támogató terület	803	901
Üzemeltetés	917	939
Víz-hálózat	431	441
Víztermelés	486	498
ÖSSZESEN	5 131	5 655

Karbantartás

2015-ben az ütemezhető, megelőző jellegű karbantartási munkák költsége 13,4 százalékkal haladta meg az előző évit. 9,6 százalékkal fordított nagyobb összeget a társaság a hálózat-karbantartásra, azon belül is elsősorban a bekötővezetékek és elzárószerelvények karbantartására. Bár a víztermelési terület a tavalyi évhez viszonyítva 8 százalékkal kevesebbet költött karbantartásokra, hatékony költséggazdálkodásnak köszönhetően 19 halasztott státuszú és 14, a 2016. évről előrehozott munka elvégzése is megtörtént. Az előző év racionalizálást folytatva a szolgáltatási szintet nem befolyásoló munkák egy része továbbra is halasztott státuszban maradt.

A szennyvízágazaton belül, az agglomerációs településeken a 209 millió forintot kitevő karbantartási költségek legnagyobb hányadát a szennyvíztelepek, a nagyátemelők, a tököli presskan rendszer és a szennyvízhálózat karbantartása jelentette.

A BKSZTT területén 2015-ben a 185 millió forintot kitevő megelőző jellegű karbantartási munkák költsége több mint 6 százalékos növekedést jelent az elmúlt évhez viszonyítva. A telep nagyobbik részére vonatkozó garanciális időszak ugyanis 2014 júliusában lejárt, amely a karbantartási igények növekedését eredményezte.



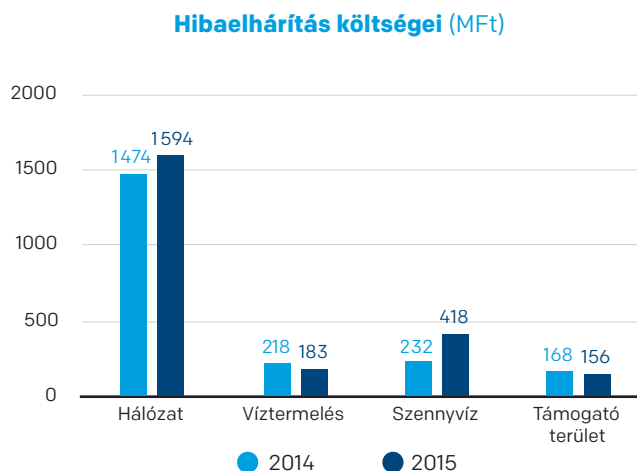
Hibaelhárítás

A hálózati meghibásodások száma a 2014. évhez képest összességében 1,5 százalékkal nőtt. Ennek következményeként a hálózat hibaelhárítási költségei összesen 120 millió forinttal magasabbak voltak a 2014. évinél.

A víztermelés létesítményein bekövetkezett meghibásodások száma a 2014. évihez képest összesen 9,8 százalékkal, míg a javításokra fordított összeg 16,1 százalékkal csökkent. Ebben jelentős szerepet játszott, hogy a 2013. évi árvíz okozta hibák elhárítása 2014-ben befejeződött, így 2015-ben ez már nem okozott költséget.

A szennyvízágazat területén 261 millió forint hibaelhárítási költség keletkezett, melyet jellemzően a tököli presskan átemelők, a nagyátemelők, a szennyvíztelepek és a szennyvízhálózat javítási munkái tettek ki. A BKSZTT esetében a munkák legnagyobb részét 2014-ben is a vízvonalai és az iszapvonalai hibajavítások

jelentették. Bár összességében 15 százalékkal több hibajavítási munkát kellett elvégezni, mint 2014-ben, a felmerülő költségek 2,1 százalékkal alatta maradtak a tavalyinak.



Ügyfélszolgálati tevékenység

A Fővárosi Vízművek Zrt. egyik legfontosabb feladatának az ügyfelekkel való minél szélesebb körű kapcsolattartást tekinti. Alkalmazkodva a XXI. század elvárásaihoz és életstílusához folyamatosan keressük azokat az új lehetőségeket, amelyekkel még könnyebbé és kényelmesebbé tehetjük az ügyintézését. Szolgáltatási palettánkon mindenki megtalálhatja azt a kapcsolattartási lehetőséget, amely számára a legmegfelelőbb.

A Társaság ügyfélszolgálati területei MSZ EN ISO 9001:2008 szabvány szerint tanúsítottak, ami biztosítja és garantálja, hogy ügyfeleink kiszolgálását mind a vállalati, mind a fogyasztói elvárásoknak megfelelő, magas színvonalon végzi a Társaság. E tevékenység informatikai hátteréül az SAP IS-U modulja szolgál, amely a vízmérők nyilvántartását és a mérőcserék szervezését, a mérők leolvasását és a számlázást, a folyószámla-kezelést és a behajtást, valamint az ügyfélkapcsolatokat is kezeli.

A www.ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu oldalon egy gyors regisztrációt követően online szerezhető információ a fogyasztásról, szerződésről, nyitott és kiegyenlített számlákról, folyószámla-egyenlegről, rögzíthető mérőállás, módosítható a bekötési vízmérő cseréjének időpontja, illetve ügyintéző segítsége nélkül ügyet is lehet indítani. Online ügyfélszolgálatunk menüpontjai a gyors és kényelmes ügyintézését szolgálják. Gyakran érkezik megkeresés a vizvonalt@vizmuvek.hu e-mail címre is. A felhasználók között végzett ügyfél-elégedettségi vizsgálatok eredménye azt bizonyítja, hogy az ügyfelek nagymértékben elégedettek ezzel az ügyintézési csatornával.

Vállalatunk környezettudatos szemlélete tükröződik a beérkező megkeresések elektronikus kezelésében is, mely során a Központi Irattárba érkező leveleket csak elektronikus formában továbbítják az ügyfélszolgálat részére. Az elektronikus dokumentumkezelésnek köszönhetően nemcsak gyorsabb és rugalmasabb a munkavégzés, hanem papírmentes is. Környezettudatos működésünk újabb elemeként ma már a jóváírás folyamata is elektronikus módon történik, megtakarítva ezzel a papír- és a nyomtatási költségeket.

Telefonos ügyfélszolgálatunkon angolul beszélő ügyintéző is ügyfeleink rendelkezésére áll. „Click to call” szolgáltatásunk segítségével pedig honlapunkról is lehetővé vált a telefonhívás kezdeményezése a Vízvonal felé.

A www.vizmuvek.hu honlapon a fontosabb társasági adatok mellett ügyfélszolgálati tájékoztatóink, letölthető nyomtatványaink is megtalálhatóak. Honlapunk mobilbarát változatban is elérhető. Ügyfeleink okostelefonon keresztül naprakész információkhoz juthatnak karbantartásainkról, híreinkről vagy az ügyintézés módjáról.

Társaságunk más szolgáltatók számára is végez ügyfélszolgálati tevékenységet, mind telefonos ügyfélszolgálatunkon, mind személyes ügyfélszolgálati irodánkban.

A telefonos és online ügyintézés mellett még mindig sokan keresik fel személyesen ügyfélszolgálati irodánkat, ahol a minél kényelmesebb és hatékonyabb ügyintézés érdekében 2015-ben újabb budapesti szolgáltató ügyfélszolgálatát vált elérhetővé. Így a Fővárosi Vízműveken kívül már öt további fővárosi szolgáltató munkatársai várják az ügyfeleket. A közös ügyféltérben információs táblák segítik az ügyfelek tájékozódását.

A szolgáltatási területünk bővülésével együtt járó megnövekedett személyes ügyfélmegkeresések kiszolgálása érdekében további két ügyfélszolgálati fiókirodát is nyitottunk 2015-ben.

Az egykapus ügyfélszolgálatot közel 800 000 ügyfél vette igénybe 2015-ben, telefonon több mint 325 ezer, személyesen több mint 140 ezer, levélben több mint 140 ezer, e-mailen több mint 25 ezer, míg online ügyfélszolgálatunkat is több mint 110 ezren keresték fel.

2015-ben a közműszolgáltatók közül elsőként bevezettük az Otthon+ alkalmazást. Az ingyenes alkalmazás segítségével ügyfeleink egyszerűen, gyorsan és helyhez kötöttség (pl. vezetékes telefon vagy asztali számítógép) nélkül adhatják meg aktuális fogyasztási

adataikat, ezen felül lefényképezhetik a mérők számlálóját, visszakereshetik korábban leolvasott mérőállásaikat, valamint üzenetet küldhetnek társaságunknak, az alkalmazás pedig értesítést küld a diktálási időszak közeledtéről. A májustól Android és IOS rendszerű okostelefonokon elérhető applikáció szeptembertől már Windows Phone készülékekre is elérhetővé vált. Ezzel az új kényelmi szolgáltatással már közel 9 ezer ügyfelünk élt 2015-ben.

Ugyancsak a gyorsabb és kényelmesebb ügyintézészt szolgálja a 2015 augusztusában a mérőállás diktálására létrehozott, vezetékes telefonról a nap 24 órájában ingyenesen hívható Zöld szám.

Jelentős változások történtek 2015-ben a lakás-mellékmérők kezelése területén. Márciustól társaságunk visszaszervezte és saját tevékenységei közé illesztette a mellékmérők leolvasását. Ezzel egy időben áttértünk a költségghatékonyabb évi egyszeri leolvasásra és a kéthavonkénti részszámla-kibocsátásra, melynek értékét az utolsó éves leolvasást megelőző egy év átlagfogyasztása alapján állapítjuk. Ugyancsak jelentős változás történt a mellékmérők üzembe helyezésében, amely – amellet, hogy a jogszabályi környezet változása megkövetelte – plusz árbevételt is eredményezett társaságunk számára. A mellékmérők tervezése, szerelése és cseréje, valamint számlázásba vétele területén véghezvitt átalakítás saját erőforrásokra és egy új vállalkozói rendszerre építve valósult meg. A gyorsabb ügyintézés érdekében pedig elektronikus munkalapot vezettünk be.

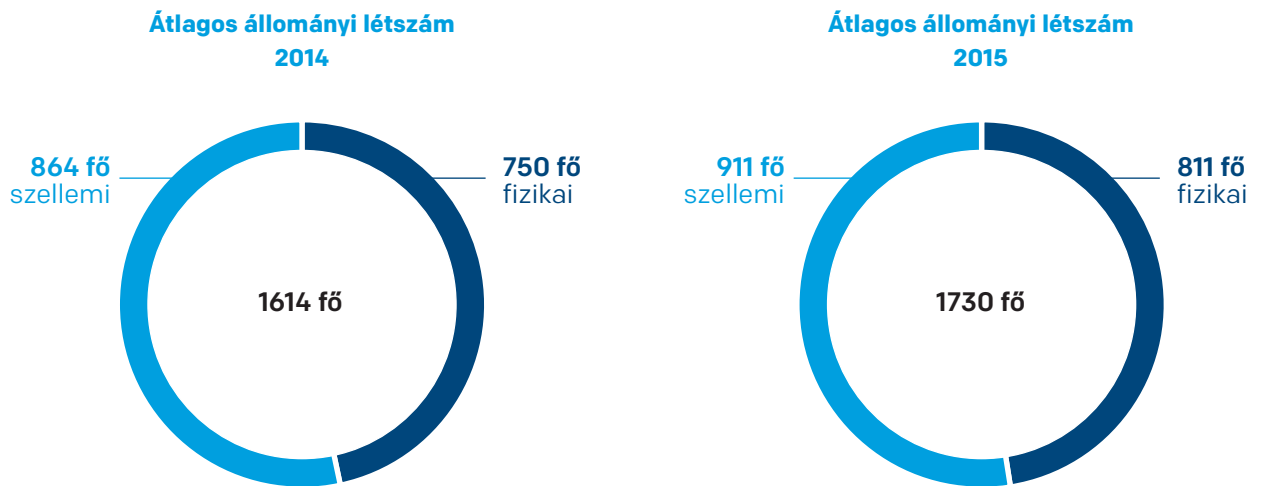
A jogszabályi változásoknak eleget téve 2015 októbertől bevezettük a minősített vállalkozói rendszert. A társaságunk által kiírt pályázat kritériumainak megfelelő vállalkozások felhatalmazást nyertek arra, hogy a saját szereléseiket üzembe is helyezzék. Az üzembe helyezést a minősített vállalkozók a Fővárosi Vízművek nevében végzik a saját mellékmérő szereléseiknél.

2015-ben a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatában foglaltaknak megfelelően megújítottuk Üzletszabályzatunkat, amely a társaság honlapján is elérhető.



Humánpolitika

2015-ben az éves átlagos statisztikai állományi létszám összesen 1 730 fő volt a 2014-éas 1 614 főhöz képest, ebből a teljes munkaidőben foglalkoztatottak száma 1 708 fő (2014-ben 1 596 fő) volt. A létszám-növekedés elsődlegesen a vízmérő-leolvasási tevékenység visszaszervezésének a hatása.



Bérgazdálkodás

2015-ben a társaság nem hajtott végre bérfeljesztést, de a munkatársi teljesítmény-értékelési rendszerben kitűzött prémium összege kétheti alapberről a kétszeresére, egy havi alapbérre nőtt.

A választható béren kívüli juttatási rendszer (Cafeteria) 25 000 Ft/hó összege és a választható elemek köre 2015-ben nem változott.

Oktatás, tréning

2015-ben, az előző évnél 20 millió forinttal többet, 49 millió forintot fordított a társaság oktatásra, aminek köszönhetően több munkavállaló számára nyílt lehetőség arra, hogy valamilyen oktatásban részesüljön. Így összesen 2900 oktatáson vettek részt a társaság munkavállalói. Ez biztosította a megemelkedett létszámból eredő képzési igényeket is.

Az előző évekhez hasonlóan, a 2015-ös évben is azok a képzések élveztek elsőbbséget, amelyek biztosították,

hogy a társaság megfeleljen a törvényi kötelezettségeinek, a munkavállalók nyomon tudják követni a jogszabály-változásokat, valamint meg tudják szerezni a feladataik ellátásához feltétlenül szükséges szakmai ismereteket. 2015-ben is nagy hangsúlyt kaptak a belső szervezésű fejlesztések, tréningek. Az új belépők integrációját segítő belső szervezésű tréningprogramot, a Cégiskolát a megnövekedett létszámra való tekintettel több alkalommal is megszervezte a társaság.





Szervezeti változások

2015-ös évben a Fővárosi Vízművek Zrt. több szervezeti egység átalakítását, illetve átnevezését valósította meg. A változtatások elsődleges célja – a hatékonyságjavítás mellett – a szervezeti egységek megnevezésének egyértelműbbé, informatívabbá tétele volt.

A nagyobb horderejű szervezeti változások a Szennyvízághazati üzemeltetési igazgatóságot és a Vezérigazgatóságot érintették.

A Szennyvízághazati üzemeltetési igazgatóságon két korábbi osztály összeolvadásával létrejött a BKSZTT osztály, amely a Központi Szennyvíztisztító Telep tevékenységét koordinálja. A megszűnt Szennyvízághazati műszaki támogató osztály feladatainak egy részét a Szennyvízághazati üzemeltetési igazgatóság közvetlen irányítása alá tartozó Műszaki támogató csoport látja el. Az az agglomerációs települések szennyvíztelepeinek és hálózatainak üzemeltetési

tevékenységét pedig a korábbi Szennyvízághazati hálózati csoport helyett létrehozott Települési szennyvízághazat üzemeltetési osztály látja el.

A Vezérigazgatóság szervezeti egységei közül megszűnt az Üzletfejlesztési igazgatóság, és ezzel a BPR és projektmenedzsment osztály, a Dokumentumkezelési osztály, valamint a Pályázati csoport a közvetlenül a Vezérigazgatósághoz tartozó szervezeti egységek közé került. A társaság vezető testületei és a vezérigazgató feladatainak támogatására létrejött a Központi titkársági osztály. A társaság külső szervezetekkel, illetve hatóságokkal való együttműködésének fenntartása és fejlesztése érdekében pedig megalakult a Koordinációs és kapcsolattartási osztály.

Az egységes minőségirányítási tevékenység megteremtése érdekében a Minőségirányítási csoport a Vízhatal és környezetvédelmi osztály felügyelete alatt működik.



**FŐVÁROSI
VÍZMŰVEK**

Kiadja: Fővárosi Vízművek
vezérgazgatóság, 2016





FŐVÁROSI
VÍZMŰVEK

Fővárosi Vízművek Zrt.

Budapest, XIII. Váci út 23–27.

Postacím: 1325 Budapest, Pf 519

Telefon: +36 1 465 2400

www.vizmuvek.hu