



**FŐVÁROSI
VÍZMŰVEK**



Éves jelentés

Fővárosi Vízművek

2016



A close-up photograph of a hand with red-painted nails holding a small amount of water. The hand is positioned over a body of water, likely a lake or sea, with ripples visible. The background is a soft, golden sunset sky. A blue geometric graphic is in the top-left corner, and a white geometric graphic is in the bottom-right corner.

 TARTALOM





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. 2016. 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. 2016. 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

2016 ismét úgy vonul be a Fővárosi vízművek közel másfél évszázados történelmébe, mint egy igazán színes, nagy kihívásokban, ugyanakkor komoly szakmai sikerekben is bővelkedő év.

A Fővárosi Vízművek minden vezetője és nyugodtan állíthatom, hogy minden egyes munkatársa részéről nagy odafigyelést, átgondolt, koncentrált, magas színvonalú munkavégzést igénylő feladat volt, hogy a gazdasági szempontból kedvezőtlen működési feltételek mellett is megőrizzük gazdálkodásunk stabilitását. Úgy, hogy mindeközben a magunk számára magasra tett mércét is figyelembe vesszük, nem engedünk a szolgáltatás színvonalából, biztonságából, sem a minőség, sem a mennyiség, sem a folyamatosság tekintetében.

Miközben a rezsicsökkentés, a felügyeleti díj, a közmű- és közszolgáltatói adó, a helyi adók emelkedése mellett fennálló, a külföldi befektetők részvénycsomagjának visszavásárlásához felvett tulajdonosi kölcsön törlesztése egyik oldalról jelentős teherként nehezedett a társaságra, komoly erőfeszítéseket tettünk annak érdekében, hogy az elmúlt évek során víziközmű-szolgáltatásra átvett települések ellátási színvonalát a Fővárosi Vízművek korábbi szolgáltatási területéhez igazítsuk.

Mindemellett nem folytathattuk tovább azt a tendenciát, hogy a béremelés elmaradása révén takarítunk meg az üzemeltetésre fordítható költségeket, hiszen ágazati szinten egyre sürgetőbb feladatként jelentkezik a munkaerő-elvándorlásnak, a jól képzett szakemberek hiányának, az idősödő szakma számára létfontosságú utánpótlás biztosításának a kezelése.

A mindennapi munkánkra nehezedő gazdasági nyomás a Fővárosi Vízműveknél felhalmozott tudás, szakértelem és óriási tapasztalat hasznosítása és kiaknázása szempontjából ritkaságszámba menő energiákat és kreativitást mozgató meg.

Szakembereink folyamatosan kutatták azokat a pályázati lehetőségeket, amelyek lehetőséget teremtenek az apadó pénzügyi források pótlására annak érdekében, hogy fejleszteni tudjuk technológiai hátterünket. Ennek köszönhetően két nyertes Európai Unió pályázatnak is résztvevői voltunk. Részben ezeknek is a hatására

tovább növekedett nemzetközi ismertségünk és elfogadottságunk, újabb, határainkon túli szerepvállalási lehetőségek körvonalazódtak.

Mind hazai, mind nemzetközi szinten komoly sikereket könyvelhettünk el a 2016-os évben. A gazdasági és marketing szakértőkből álló zsűri ötödik alkalommal is **Magyar Brands díjra** érdemesnek ítélte társaságunkat, ami a korábban négy alkalommal odaítélt Business Superbrands címet is megerősíti.

2016-ban társaságunk elnyerte az **Üzleti Etikai Díjat** is, mellyel azokat a hazai vállalkozásokat ismerik el, amelyek tevékenységükkel, magatartásukkal példát mutatnak a felelős, etikus gazdálkodásban, üzleti jelenlétben, és erősítik a társadalom és az üzleti szféra közötti bizalmat. A díjat évente egyszer az alapítók, valamint a korábbi években díjat kapott cégek vezetőiből álló zsűri ítéli oda.

Számunkra a 2016 novemberében rendezett Budapesti víz Világtalálkozó nemcsak azért bírt nagy jelentőséggel, mert a vízügyek, a vízgazdálkodás legelismerettebb nemzetközi szaktekintélyeivel nyílt alkalmunk találkozni hazánkban, hanem azért is, mert a Pureco Kft. szakembereivel közösen fejlesztett ReWater víztisztító berendezés lett a Fenntartható Vízügyi Megoldások Szakkiállítás **Vízipari Innovációs Díjának** nyertese.

Mivel közszolgáltatóként kiemelt figyelmet fordítunk ügyfeleink visszajelzéseire, elégedettségére, a 2016-os év sikerei közé kívánkozik az is, hogy elégedettségi felmérésünk tanúsága szerint tovább javult megítélésünk a szolgáltatási területünkön élők körében. 2016-ban a vízszolgáltatás alapjellemezőivel – folyamatos szolgáltatás, víznyomás erőssége, nyomásingadozás, vízminőség egyenletessége – kiemelkedően elégedettek voltak a megkérdezettek. A vízminőséggel is elégedettebbek voltak a válaszadók, mint korábban.

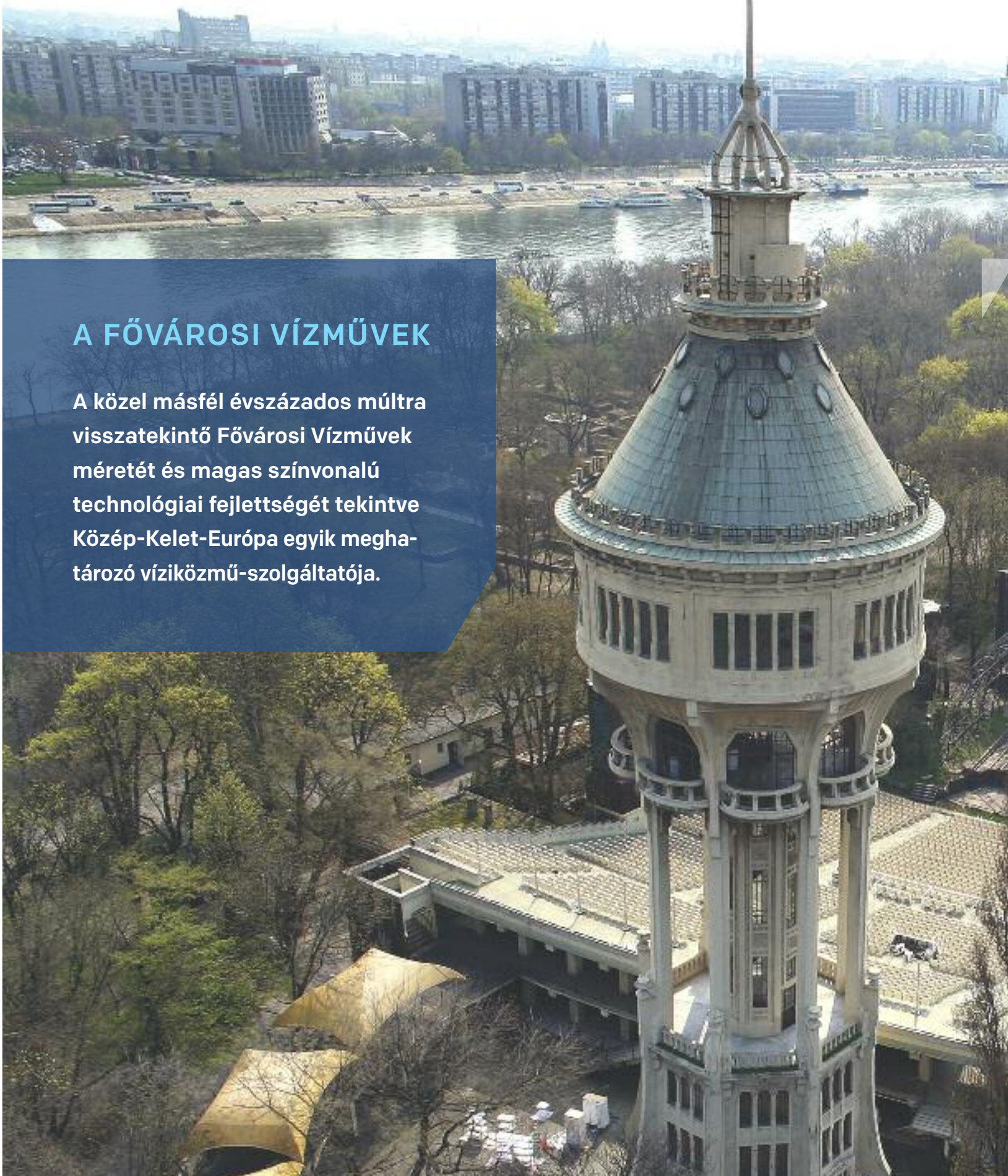
Összességében a Fővárosi Vízművekkel és annak tevékenységével a felmérésben szereplő ügyfelek 71 százaléka nagyon elégedett, további 23 százalék pedig elégedett.

Köszönet illeti mindazokat a munkatársainkat, akik munkájukkal, tudásukkal, tapasztalatukkal hozzájárultak ahhoz, hogy a nehézségek ellenére is sikeres évet zárhattunk 2016-ban, tovább erősítve a víziközmű-ágazat és a Fővárosi Vízművek presztízsét, elismertségét.

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 víziközmű-szolgáltatási tevékenységet világszínvonalú technológiák segítik. Ivóvízhálózatunk több mint 5 000 kilométer hosszan hálózta be a várost és agglomerációját. Az ivóvíztermelő- és ellátó rendszer ma már teljesen automatizált. Budapest ivóvízellátása teljes egészében arra a 740 parti szűrősű horizontális, cső- és csápos kútra épül, melyek kivitelezésében és karbantartásában a Társaság leányvállalata, a DUNA-KÚT Kft. tölt be meghatározó szerepet. A több mint hétszáz ivóvíztermelő kút naponta közel 1 millió köbméter ivóvíz kitermelését teszi lehetővé.

Az elmúlt években a társaság jelentős szerepet vállalt a főváros szennyvizének kezelésében, valamint az agglomerációs települések szennyvízelvezetésében és tisztításában. A Fővárosi Vízművek a kezelésében lévő agglomerációs települési közművekben – az Európai Unió és magyar pályázati támogatásoknak köszönhetően – sokmilliárdos fejlesztéseket hajtott végre, ezáltal is hozzájárulva a környezet és az élővízek védelméhez.

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

A vállalat akkreditációval rendelkező laboratóriumában évente több mint 10 000 szerves és szervetlen kémiai, mikrobiológiai, mikroszkópos biológiai és toxikológiai vizsgálat során mintegy 190 000 paraméter vizsgálatát végzik.

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 vízártékesítésből származó bevételek erősítésével, a vállalat értékének növelésével és az alaptevékenységre vonatkozó szakmai tapasztalatszerzéssel és know-how bővítéssel a tulajdonosi célok megvalósítását szolgálják.

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



→ Tevékenységi kör

A Fővárosi Vízművek Zrt. alaptevékenységét tekintve víziközmű-szolgáltató vállalat. A társaság 2003-ig csak ivóvíz-kitermeléssel és -szolgáltatással foglalkozott. A tevékenységi kör 2004-től kezdetben leányvállalatokon keresztül, majd közvetlenül nyújtott szennyvízszolgáltatással, szennyvíztisztító-telep és csatornahálózat üzemeltetésével bővült. A társaság napjainkban 2 millió embert lát el egészséges ivóvízzel, és az ivóvíz-termelés, ivóvíz- és iparivíz-szolgáltatás, ivóvíz-átadás mellett világszínvonalú technológiai háttérére támaszkodva csatorna- és szennyvízelvezetési, valamint szennyvíztisztítási szolgáltatást is nyújt budapesti és a Budapest agglomerációjában elhelyezkedő további tizenkét település fogyasztóinak.

A Fővárosi Vízművek Zrt. szennyvíztisztítási tevékenységének kezdete 2013-ra nyúlik vissza. A társaság 2013. június 1-jén vette át a napi 350 000 m³ biológiai szennyvíztisztítási kapacitással rendelkező, Közép-Európa legjelentősebb és egyik legnagyobb környezetvédelmi beruházásaként megépült Budapesti Központi Szennyvíztisztító Telep üzemeltetését, amely a fizikai, kémiai, biológiai tisztítás elemeit ötvöző, zárt technológiája révén forradalmian új megoldásokat alkalmaz. Az átvétel eredményeként a Fővárosi Vízművek üzemelteti a Telep területén létesített kiserőművet is, amely a létesítmény energia-szükségletének mintegy 60 százalékát biztosítja.

A lakossági víz-és szennyvíz-szolgáltatási díjak befagyasztása, illetve csökkentése, valamint a folyamatosan csökkenő vízfogyasztás ellensúlyozására egyre nagyobb hangsúlyt kap az egyéb tevékenységekből származó bevételek növelése. Az alaptevékenység mellett többlet-bevételi forrást jelent az ügyfélszolgálati tevékenység (adatszolgáltatás, ügyviteli tevékenység, mellékmérős szolgáltatások).

Bevételt realizál a társaság egyes ingatlanok, így például irodák, saját üdülők bérbeadásán, a műszaki tevékenység (térképészet, geodézia) és a laboratóriumi szolgáltatások (ivóvíz- és fürdővíz-vizsgálatok) és egyéb tevékenységek révén is.

2013-tól felerősödött a társaság nemzetközi szerepvállalása is. A Fővárosi Vízművek Zrt. tanácsadói, illetve mérnök-szolgáltatási tevékenységgel a nemzetközi piacokon is aktív szerepet vállal. A Srí Lanka-i víztisztítómű-rekonstrukciók 2013-ban elindított és 2016-ban is folytatódó kivitelezési munkálatai bár a korábbiakhoz képest alacsonyabb, de így is jelentős bevételt biztosítottak a társaság számára. 2016-ban újabb nagy nemzetközi projekt vette kezdetét, melynek során több indonéziai település lakosainak vízellátását kell megoldania a társaságnak, a szükséges létesítmények megépítésével. E létesítmények egy részének a megépítése még a 2017. évre is áthúzódik.

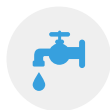
ALAPTEVÉKENYSÉG



Ivóvíz-termelés



Hálózatüzemeltetés



Ivóvíz-szolgáltatás



Szennyvízelvezetés



Szennyvíztisztítás

EGYÉB TEVÉKENYSÉG



Ügyfélszolgálati tevékenység



Ingatlan bérbeadás



Műszaki tevékenység



Labor-szolgáltatások



Nemzetközi szerepvállalás

→ Szolgáltatási terület



A víziközmű-szolgáltatási tevékenységet új alapokra helyező 2011. évi CCIX. törvény a társaság tevékenységében, ellátási területében jelentős változásokat hozott. 2013 során mind ivóvíz-, mind szennyvíz-szolgáltatási tevékenységünk tovább bővült újabb települések víziközmű-szolgáltatásának átvételével.

A változások eredményeként a társaság közvetlen üzemeltetésébe több mint 5900 km hosszú vezeték-hálózat tartozik, melyből több mint 5300 km ivóvíz-, 45 km iparivíz- és közel 540 km szennyvíz-vezeték. A Fővárosi Vízművek hat szennyvíztisztító telepet is üzemeltet.

→ A társaság fő mutatói

148 év

üzemeltetési
tapasztalat
Budapesten



Közép-Európa
kiemelkedő
vizeküzemű
szolgáltatója

Technológiai
fejlesztések

19

szabadalom



Nemzetközi
szakmai
tapasztalat



Európai szinten
is kiváló
vízminőség



Ivóvíz-ellátás

- **5380** km vízhálózat
- **159** millió m³/év termelés
- **1** millió m³ napi ivóvíztermelő kapacitás
- **766** ivóvíztermelő kút
- **2** víztisztító mű



Szennyvíz

- **90** millió m³/év tisztított szennyvíz
- **370 000** m³ napi szennyvíz-tisztítási kapacitás
- **539** km szennyvízhálózat
- **6** szennyvíztisztító mű

159 millió m³ éves
megtermelt vízmennyiség



16,1% nem számlázott
vízmennyiség

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



Ügyfelek

- **2 000 000** fő ellátott lakosság
- **1730** fő dolgozói létszám



Bevételek



23,6 milliárd Ft
→ **ivóvíz**

8 milliárd Ft
→ **szennyvíz**

8,4 milliárd Ft
→ **export /egyéb**

2004

Szennyvízágazgat megjelenése

2012

Visszavásárlás

2013

BKSZTT átvétele



Lakossági vízdíj 2016

172,4 Ft /m³+ Áfa
Budapesten

→ Tulajdonosok

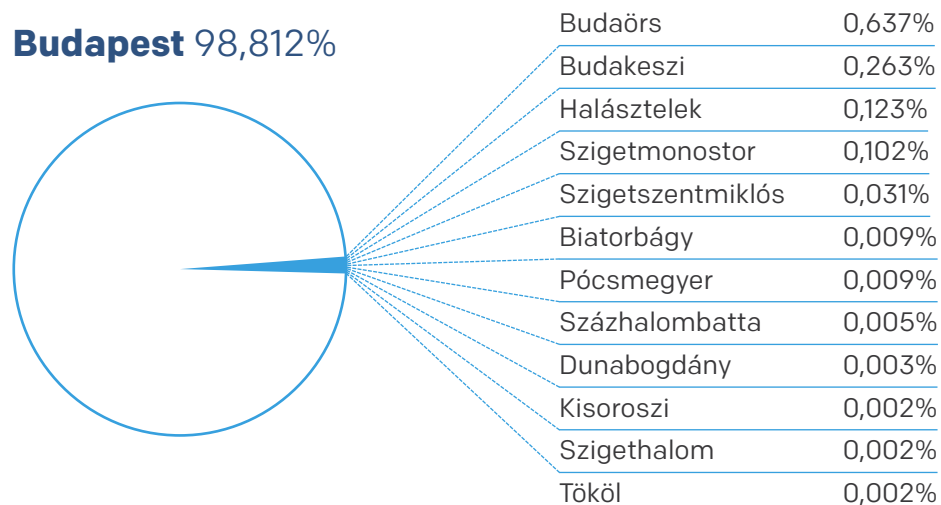
A Fővárosi Vízművek Zrt. részvénytársasági formában működik. Miután 2012-ben a külföldi befektetők kisebbségi részvénycsomagjának visszavásárlásával átalakult a társaság tulajdonosi szerkezete, a társaság 100 százalékos önkormányzati tulajdonban van.

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, amely 2016-ban nem változott.

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

Tulajdonosi szerkezet 2016 december 31-én



→ A vezetés

Az Igazgatóság elnöke
Sármay András

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

A Felügyelő Bizottság elnöke
Dr. Kosztolányi Dénes

Felügyelő Bizottság
Danada János
Katona Sándor
Kolozs András
Kovács Máté
Stiffel Józsefné

Könyvvizsgáló
BDO Magyarország
Könyvvizsgáló Kft.

Vezérigazgató
Haranghy Csaba

**Gazdasági
vezérigazgató-helyettes**
Keszler Ferenc

IGAZGATÓK

Műszaki beruházási igazgató
Pálfy Gábor Imre

Nemzetközi üzletfejlesztési igazgató
Bencze Tamás Miklós

Támogatás-szolgáltatási igazgató
Fritsch Róbert

Ügyfélszolgálati igazgató
Bognár Péter

Vízgazdálkodási üzemeltetési igazgató
Csörnyei Géza

→ Küldetésünk

A Fővárosi Vízművek Zrt. Budapesten és az agglomerációban 2 millió fogyasztó számára biztosítja ez élethez nélkülözhetetlen, kiváló minőségű ivóvizet, továbbá szennyvízkezelési szolgáltatás nyújt az élővizek védelme érdekében.

Társaságunk célja, hogy – hatékony üzleti gazdálkodással, fenntartható fejlődéssel, minőségirányítási, ivóvíz-biztonsági és környezettudatos szemléletével, valamint biztonságos munkavégzéssel – fenntartsa kiemelkedő hazai víziközmű-szolgáltató pozícióját, és kivívja érdekelt partnerei elismerését. Továbbá célunk, hogy vállaltunk szolgáltatási portfóliója nemzetközi szinten is elismertté váljon.



→ Társadalmi felelősségvállalás

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

→ Környezetvédelem

Társaságunk vezetése elkötelezte magát a környezet védelmére, a környezetszennyezés megelőzése és a társaság környezettudatos tevékenységének folyamatos erősítése mellett. A növekvő elvárásoknak megfelelően alaptevékenységünk mellett 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 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 2016-ban meghaladta a 62 százalékot a villamosenergia-igény tekintetében – illetve a telep összes energiaigényét figyelembe véve közel 78 százalékos volt. Ezzel a nemzetközi összehasonlításban már korábban is kifejezetten jónak mondható tavalyi szint még tovább javult. A gázmotorok ebben az évben érték el a 40 ezer üzemórát, ami szükségessé tette a nagykarbantartásukat, és az alatt az időszak alatt a csökkentett üzemmódú működést.

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

A környezetvédelem iránti elkötelezettségünk és innovációs törekvéseink találkozásaként, egy Európai Unió projektje nyújtott nyertes pályázatnak köszönhetően létesítettük a Biopolus Zrt.-vel összefogásban azt a kísérleti városi farmot, amely a víz, mint éltető közeg és az innovatív, ma még rendkívülinek számító, ám a jövőben természetessé váló növénytermesztés találkozását mutatja be látványos megoldásokkal. Az élősziget bázisát képező, kifejezetten városi környezetre kifejlesztett speciális aeropóniás növénytermesztési technológiának köszönhetően nagyon jó minőségű élelmiszernövények termesztése valósulhat meg nagyon kis helyen, termőföld és napfény nélkül.

→ Támogatások

A Fővárosi Vízművek Zrt. támogatási politikáját jól indokolhatóan és átláthatóan követhető elvek mentén alakítottuk ki. Arra törekedtünk, hogy olyan irányelveket és célokat határozzunk meg, amelyek jól tükrözik a cég társadalom iránti elkötelezettségét, és találkoznak a fogyasztói, társadalmi elvárásokkal is.

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 irányelveink négy meghatározó alappillére.

Így 2016-ban is elsősorban azoknak a szervezeteknek, intézményeknek, eseményeknek nyújtottunk segítséget, amelyek sporttal, egészséges életmóddal, környezetvédelemmel, környezettudatos szemlélettel és annak erősítésével kapcsolatosak, illetve karitatív célokat valósítanak meg. Kiemelten fontosnak tartjuk 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 katasztrófavédelmi helyzeteket követően egészséges ivóvíz nélkül maradt területeken a segítségnyújtás. Társaságunk 1986 óta foglalkozik a hivatásos katasztrófavédelmi szervekkel együttműködésben hazai havi-havaria-helyzetek 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 sós víz moduláris egységgel is bővült. A határainkon túli segélyakciók a humanitárius célokra túl a Társaság nemzetközi ismertségének és elismertségének a növeléséhez is nagymértékben hozzájárultak. A rendkívüli helyzetekben szükségessé váló ideiglenes ivóvízellátás szempontjából újabb mérföldkövet jelentett a ReWater konténeres megoldású, összetett technológiai elemekből álló víztisztító berendezés, amely bármilyen édes vízből, akár biológiai tisztításon átesett kommunális szennyvízből is képes tiszta, egészséges ivóvizet előállítani. A berendezés elnyerte a 2016-os Budapesti Víz Világtalálkozó kísérőrendezvénye, a Fenn tartható Vízügyi Megoldások Szakkiállítás Vízipari Innovációs Díját.





A Fővárosi Vízművek Zrt. 2016. évi gazdálkodása

→ Pénzügyi helyzet

A társaság 2016. évi pénzügyi helyzete, likviditása stabil volt, fizetési kötelezettségeinek határidőben eleget tett.

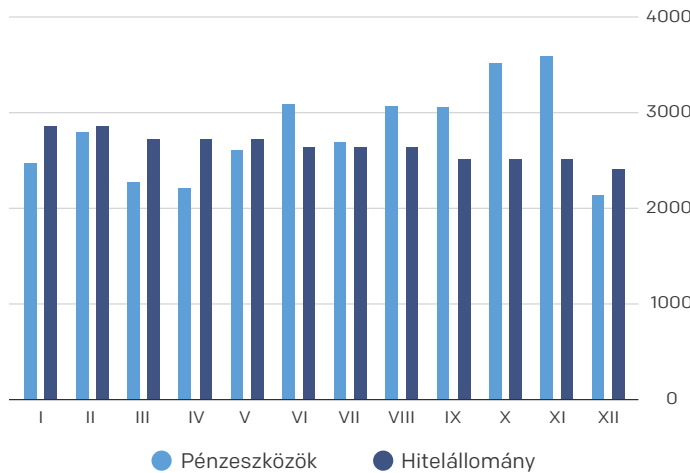
A társaság a külföldi befektetők tulajdonrészének kiváltását saját részvény vásárlásával biztosította, melyhez tulajdonosi kölcsönt kapott. A 2016-ban még fennálló 4,2 milliárd forintos kölcsönből további 500 millió forintot fizetett vissza a társaság, így a tartozás az év végére 3,7 milliárd forintra csökkent.



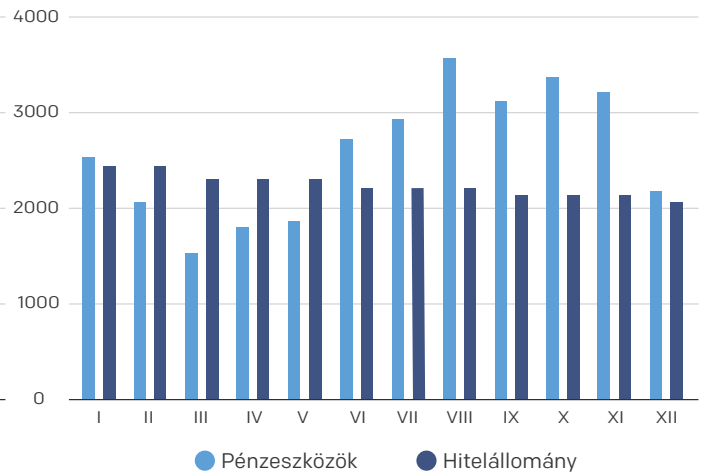
Air transport
Chemical production
Industrials
Nuclear energy industry

A 2196 millió forintos záró pénzeszköz-állomány 1 százalékkal magasabb volt az előző évinél.

Pénzeszköz- és hitelállomány 2015 (MFt)



Pénzeszköz- és hitelállomány 2016 (MFt)



→ Bevételek

A társaság összes bevétele 39 977 millió forint volt, ami 2 439 millió forinttal (5,8 százalék) maradt alatta a 2015. évinek. Az értékesítés nettó árbevételének csökkenése 4,4 százalék, amely 1 723 millió forintos csökkenést jelent.

Az ivóvíz-értékesítésből származó árbevétel 361 millió forintos csökkenése a vízfogyasztás szempontjából az előző évinél kedvezőtlenebb időjárás következménye.

A csatornaszolgáltatási tevékenység 1 372 millió forintos árbevétele 217 millió forinttal haladta meg az előző évit. A növekedés főként annak köszönhető, hogy több településen KEOP forrásból csatornafejlesztések valósultak meg, és ennek következtében emelkedett a csatornabekötések száma.

Az egyéb tevékenységek bevétele 1 695 millió forinttal maradt el az előző évi szinttől. Magasabb volt a műszaki tevékenységből származó árbevétel, többek közt a FŐTÁV részére végzett hálózati hibaelhárítás hatására. A Budapesti Temetkezési Intézet beköltözése a központi irodaházba pedig a bérbeadásból származó árbevétel növekedését eredményezte. Az exportból származó bevételekben visszaesés követ-

kezett be, mivel a Srí Lanka Projekt bevétele a projekt lefutása miatt csökkent. Az indonéz projekt – tekintettel arra, hogy e tevékenységben a társaság leányvállalatán keresztül vesz részt – az eltérő elszámolási mód következtében ugyanakkora gazdasági teljesítmény mellett az árbevételben kisebb mértékben, csak a projektnyereség szintjén jelenik meg.

Bevételek (MFt)	2015	2016
Ivóvíz-árbevétel	23 984	23 623
Csatornaszolgáltatás bevétele	1 155	1 372
Szennyvíztisztítás bevétele	6 651	6 767
Ipari víz	194	179
Egyéb tevékenység	2 360	2 737
Szennyvíz-szippantás	15	12
Export tevékenység	4 947	2 893
Értékesítés nettó árbevétele összesen	39 306	37 583
Egyéb bevételek*	1 787	1 265
Saját teljesítmény érték	1 323	1 129
Összesen	42 416	39 977

→ Költségek, ráfordítások

A költségek, ráfordítások 4 százalékkal voltak alacsonyab-
bak a 2015. évinél. A ráfordítások csökkenése az alacso-
nyabb hálózati hibaszámnak, a kedvezőbb üzemanyag-,
fűtőanyag- és villamosenergia-árnak köszönhető, miközben
az igénybevett szolgáltatások értéke emelkedett, főként
a Százhalombatta bérleti üzemeltetési szerződéses átvé-
telével járó víziközmű-bérleti díjnak, illetve a külső kivitelező-
k által végzett fenntartási munkáknak a hatására.

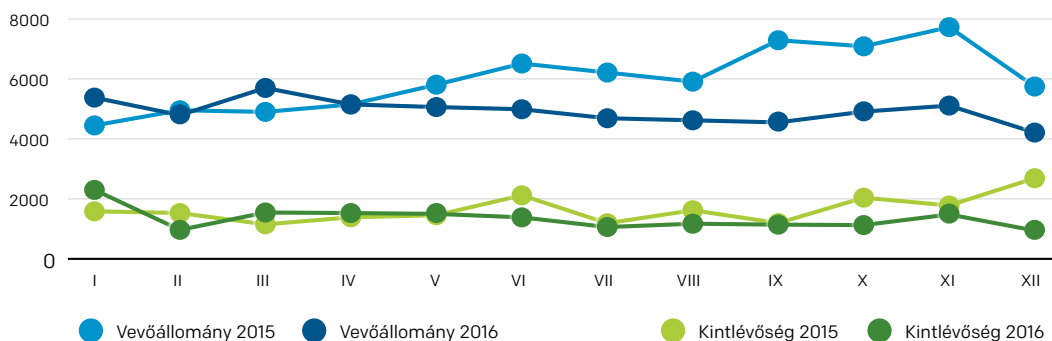
2016-ban a személyi jellegű ráfordítások 662 millió forinttal
haladták meg a 2015. évit, amiben közrejátszott a végrehaj-
tott béremelés, valamint az új tevékenységek – a FÖTÁV-nak
végzett hibajavítás és Százhalombatta víziközmű-szolgá-
ltatásának átvétele – miatti létszámnövekedés.

→ Vevőállomány

A bruttó vevőállomány 2014-hez képest 5 733 millió forintról
4 285 millió forintra csökkent, a halmozott értékvesztés
+ 101 millió forint, így a nettó vevőállomány a 2015. évi 5 162
millió forintról 3 815 millió forintra változott.

A saját számlázású ügyfélkörben a kintlévőség a 2015. évi
2 696 millió forintról 1 109 millió forintra mérséklődött.

Vevőállomány – Kintlévőség (Mft)



→ Vagyoni helyzet

A saját tőke összetételét három tényező befolyásolta: a 2016. évi adózott eredmény 379 millió forintos növelő hatása, a leányvállalatok részére történt 11 millió forintos pótbefizetés eredménytartalék-csökkentő hatása és az, hogy a 2015-ben elért eredményt, 803 millió forintot az eredménytartalékba helyezte a társaság.

Saját tőke (Mft)	2014	2015	2016
Saját tőke	11 803	12 606	12 974
Jegyzett tőke	7 978	7 978	7 978
Tőketartalék	0	0	0
Eredménytartalék	2 381	3 825	4 617
Lekötött tartalék	0	0	0
Mérleg szerinti eredmény	1 444	803	379

→ Eredmény

A társaság üzemi eredménye 607 millió forint volt. A társaság pénzügyi eredménye mínusz 3 millió forint, ami az előző évhez viszonyítva 173 millió forintos eredményjavulást jelent. A társaság adózás előtti eredménye 604 millió forint.

A Fővárosi Vízművek Zrt. 2016. évi – adóalap-módosító tételekkel korrigált – eredménye után az összes adófizetési kötelezettsége 225 millió forint. Ebből 35 millió forint a társasági adófizetési kötelezettség, ezen felül 65 millió forint volt a külföldön megfizetett adó a nemzetközi projektek után. 2013-tól a Fővárosi Vízművek Zrt.-nek a társasági adón túl 31 százalékos közszolgáltatási adót is fizetnie kell, melynek összege a 2016. évi eredmények alapján 125 millió forint.

Az adózás utáni eredmény 379 millió forint.

2016-ban osztalékot nem fizetett a társaság, azt 2017-ben az eredménytartalékba helyezi.

Az értékcsökkenéssel növelt üzemi eredmény 2016-ban 6 373 millió forint volt, míg 2015-ben 6 907 millió forintot tett ki.

→ **Eredménykimutatás**

	2014 (MFt)	2015 (MFt)	2016 (MFt)
Bevételek			
Ivóvíz	22 975	23 984	23 623
Csatornaszolgáltatás bevétele	1 096	1 155	1 372
Szennyvíztisztítás bevétele	6 694	6 651	6 767
Ipari víz	176	194	179
Egyéb tevékenységek bevétele	1 895	2 360	2 737
Szennyvíz szippantás bevétele	15	15	12
Export tevékenység bevétele	1 810	4 947	2 893
Értékesítés nettó árbevétele összesen	34 661	39 306	37 583
Egyéb bevételek*	1 735	1 514	1 265
Saját teljesítményérték	1 509	1 323	1 129
Bevételek összesen	38 145	42 416	39 977
Ráfordítások			
Anyagköltség	3 072	2 967	2 720
Villamos energia költség	2 460	2 541	2 361
Igénybevett anyagjellegű szolgáltatások	8 629	8 497	8 580
ELÁBÉ, közvetített szolgáltatás	1 729	4 722	2 912
Egyéb szolgáltatások	1 383	1 441	1 471
Anyagjellegű ráfordítások összesen	17 273	20 168	18 044
Béreköltség	6 491	7 216	7 669
Személyi jellegű kifizetések	780	937	1 028
Bérbírlék	1 974	2 180	2 298
Személyi jellegű ráfordítások	9 245	10 333	10 995
Értékcsökkenési leírás	5 081	5 417	5 767
Egyéb ráfordítások*	5 189	5 082	4 564
Ráfordítások összesen	36 788	41 000	39 370
Üzemi eredmény	1 357	1 416	607
Pénzügyi műveletek			
Pénzügyi műveletek bevétele	213	126	145
Pénzügyi műveletek ráfordításai	520	302	148
Pénzügyi eredmény	-307	-176	-3
Adózás előtti eredmény	1 050	1 240	604
Adófizetési kötelezettség	-394	437	225
Adózott eredmény	1 444	803	379

* Az árbevétel-csökkenés oka, hogy üzleti modellváltás következtében az indonéz projektben a társaság leányvállalatán keresztül vesz részt, így az ott keletkező árbevétel nem közvetlenül, saját árbevételként jelenik meg, csak a projektnyereség szintjén.

→ Mérleg*

	2014 (MFt)	2015 (MFt)	2016 (MFt)
A. Befektetett eszközök	104 923	111 018	114 190
I. Immateriális javak	563	615	671
II. Tárgyi eszközök	104 045	110 106	113 239
Műszaki berendezések, gépek, járművek	103 059	109 384	112 769
Beruházások	986	722	470
III. Befektetett pénzügyi eszközök	315	297	280
B. Forgóeszközök	8 739	9 069	7 497
I. Készletek	714	967	544
II. Követelések	5 239	5 926	4 757
Követelések áruszállításból és szolgáltatásokból (vevők)	3 795	5 162	3 815
Egyéb követelések	1 444	764	942
III. Értékpapírok	0	0	0
Eladásra vásárolt kötvények	0	0	0
Saját részvények, üzletrészek, eladásra vásárolt részvények	0	0	0
IV. Pénzeszközök	2 786	2 176	2 196
Pénztár, csekkek	2	2	3
Bankbetétek	2 784	2 174	2 193
C. Aktív időbeli elhatárolások	2 435	3 246	3 358
ESZKÖZÖK (AKTÍVÁK) ÖSSZESEN	116 097	123 333	125 045
D. Saját tőke	11 803	12 606	12 974
I. Jegyzett tőke	7 978	7 978	7 978
II. Tőketartalék	0	0	0
III. Eredménytartalék	2 381	3 825	4 617
IV. Lekötött tartalék	0	0	0
V. Adózott eredmény	1 444	803	379
E. Céltartalékok	1 038	431	303
F. Kötelezettségek	100 183	106 739	107 828
I. Hosszú lejáratú kötelezettségek	93 782	99 214	102 025
II. Rövid lejáratú kötelezettségek	6 401	7 525	5 803
Vevőktől kapott előlegek	1 708	828	366
Kötelezettségek (szállítók)	2 748	4 531	2 415
Rövid lejáratú hitelek	375	375	375
Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	1 570	1 791	2 647
G. Passzív időbeli elhatárolások	3 073	3 557	3 940
FORRÁSOK (PASSZÍVÁK) ÖSSZESEN	116 097	123 333	125 045

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

→ Könyvvizsgálói jelentés



Tel: +36 1 235 3010, 235 3090
 Fax: +36 1 265 6438
 www.bdo.hu

BDO Magyarország
 Könyvvizsgáló Kft.
 1101 Budapest
 Köér utca 2/A, C. épület
 1476 Budapest, Pf.138.

Független könyvvizsgálói jelentés

A Fővárosi Vízművek Zrt. tulajdonosai részére

Vélemény

Elvégeztük a Fővárosi Vízművek Zrt. 2016. évi éves beszámolójának könyvvizsgálatát, amely éves beszámoló a 2016. december 31-i fordulónapra készített mértegből - melyben az eszközök és források egyező végösszege 125 045 millió Ft, az adózott eredmény 379 millió Ft nyereség -, és az ugyanezen időponttal végződő üzleti évre vonatkozó eredménykimutatásból, valamint a számviteli politika jelentős elemeinek összefoglalását is tartalmazó kiegészítő mellékletből áll.

Véleményünk szerint a mellékelt éves beszámoló megbízható és valós képet ad a Társaság 2016. december 31-én fennálló vagyoni és pénzügyi helyzetéről, valamint az ezen időponttal végződő üzleti évre vonatkozó jövedelmi helyzetéről a Magyarországon hatályos, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvénnyel összhangban (a továbbiakban: „számviteli törvény”).

A vélemény alapja

Könyvvizsgálatunkat a Magyar Nemzeti Könyvvizsgálati Standardokkal összhangban és a könyvvizsgálatra vonatkozó - Magyarországon hatályos - törvények és egyéb jogszabályok alapján hajtottuk végre. Ezen standardok értelmében fennálló felelősségünk bővebb leírását jelentésünk „A könyvvizsgáló éves beszámoló könyvvizsgálataért való felelőssége” szakasza tartalmazza.

Az éves beszámoló általunk végzett könyvvizsgálatára vonatkozó, Magyarországon hatályos etikai követelményeknek megfelelően, függetlenek vagyunk a Társaságtól, és ugyanezen etikai követelményekkel összhangban eleget tettünk egyéb etikai felelősségeinknek is.

Meggyőződésünk, hogy az általunk megszerzett könyvvizsgálati bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt véleményünkhöz.

Figyelemfelhívás

Felhívjuk a figyelmet a kiegészítő melléklet 28. oldalán az „5.9 Saját tőke” cím alatti megjegyzésekre, amelyben bemutatásra kerül, hogy a mellékelt éves beszámolójában kimutatott eredménytartalomak közül 1 399 millió Ft összeget a Társaság nem tekinti a szabad eredménytartalom részének, azaz a fenti összeget az osztalék fizetési korlát számítása során a lekötött tartalékkal azonosan kezeli a számviteli törvény 39.5 (3) bekezdésére hivatkozással.

Véleményünk nincs minősítve e kérdés vonatkozásában.

Egyéb kérdések

A Társaság 2015. évi éves beszámolóját a PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. könyvvizsgálta, aki 2016. május 30-án kelt könyvvizsgálói jelentésében minősítés nélküli véleményt bocsátott ki.

BDO Magyarország Könyvvizsgáló Kft. egy tagja a kettős célú, a közérdekeltségű társaságok elvégzését célzó kettős célú közérdekeltségű társaságok és a független cégekkel szembeni BDO hálózat részé.

BDO Hungary Audit Ltd., a Hungarian Independent Company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the International BDO network of independent firms.



Tel: +36 1 235 3010, 235 3390
 Fax: +36 1 266 6438
 www.bdo.hu

BDO Magyarország
 Könyvvizsgáló Kft.
 1103 Budapest
 Köser utca 2/A. C. épület
 1476 Budapest, Pf. 138.

Egyéb információk: Az üzleti jelentés

Az egyéb információk a Fővárosi Vízművek Zrt. 2016. évi üzleti jelentéséből állnak. A vezetés felelős az üzleti jelentésnek a számviteli törvény, illetve egyéb más jogszabály vonatkozó előírásaival összhangban történő elkészítéséért. A jelentésünk „Vélemény” szakaszában az éves beszámolóra adott véleményünk nem vonatkozik az üzleti jelentésre.

Az éves beszámoló általunk végzett könyvvizsgálatával kapcsolatban a mi felelősségünk az üzleti jelentés átolvasása és ennek során annak mérlegelése, hogy az üzleti jelentés lényegesen ellentmond-e az éves beszámolónak vagy a könyvvizsgálat során szerzett ismereteinknek, vagy egyébként úgy tűnik-e, hogy az lényegesen hibás állítást tartalmaz.

Az üzleti jelentéssel kapcsolatban, a számviteli törvény alapján a mi felelősségünk továbbá az üzleti jelentés átolvasása során annak a megítélése, hogy az üzleti jelentés a számviteli törvény, illetve, ha van, egyéb más jogszabály vonatkozó előírásaival összhangban készült-e.

Véleményünk szerint a Fővárosi Vízművek Zrt. 2016. évi üzleti jelentése összhangban van a Fővárosi Vízművek Zrt. 2016. évi éves beszámolójával és az üzleti jelentés a számviteli törvény előírásaival összhangban készült.

Mivel egyéb más jogszabály a Társaság számára nem ír elő az üzleti jelentésre vonatkozó további követelményeket, ezért ezzel kapcsolatban az üzleti jelentésre vonatkozó véleményünk nem tartalmaz a számviteli törvény 156.§ (5) bekezdésének h) pontjában előírt véleményt.

A fentiekén túl a Társaságról és annak környezetéről megszerzett ismereteink alapján jelentést kell tennünk arról, hogy a tudomásunkra jutott-e bármely lényegesnek tekinthető hibás közlés (lényegesen hibás állítás) az üzleti jelentésben, és ha igen, akkor a szóban forgó hibás közlés (hibás állítás) milyen jellegű. Ebben a tekintetben nincs jelenteni valónk.

A vezetés és az irányítással megbízott személyek felelőssége az éves beszámolóért

A vezetés felelős az éves beszámolóban a számviteli törvénnyel összhangban történő és a valós bemutatás követelményének megfelelő elkészítéséért, valamint az olyan belső kontrollért, amelyet a vezetés szükségesnek tart ahhoz, hogy lehetővé váljon az akár csalásból, akár hibából eredő lényegesen hibás állítástól mentes éves beszámoló elkészítése.

Az éves beszámoló elkészítése során a vezetés felelős azért, hogy felmérje a Társaságnak a vállalkozás folytatására való képességét és az adott helyzetnek megfelelően közzétegye a vállalkozás folytatásával kapcsolatos információkat, valamint a vezetés felel a vállalkozás folytatásának elvén alapuló számviteli éves beszámolóban való alkalmazásáért, azt az esetet kivéve, ha a vezetésnek szándékában áll megszüntetni a Társaságot vagy beszüntetni az üzletszerű tevékenységet, vagy amikor ezen kívül nem áll előtte más reális lehetőség.

Az irányítással megbízott személyek felelősek a Társaság pénzügyi beszámolási folyamatának felügyeletéért.

BDO Magyarország Könyvvizsgáló Kft. egy magyar bejegyzett vállalkozás, az engedély nélküli BDO International Limited grants elvén működő hálózati tagja és a független cégekkel történő együttműködés keretében működik.

BDO Hungary Audit Ltd., a Hungarian limited liability company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent firms.



Tel: +36 1 235 3010, 235 3090
 Fax: +36 1 265 6438
 www.bdo.hu

BDO Magyarország
 Könyvvizsgáló Kft.
 1103 Budapest
 Köér utca 2/A, C. épület
 1476 Budapest, Pf. 138.

A könyvvizsgáló éves beszámoló könyvvizsgálatáért való felelőssége

A könyvvizsgálat során célunk kellő bizonyosságot szereznünk arról, hogy az éves beszámoló egésze nem tartalmaz akár csalásból, akár hibából eredő lényeges hibás állítást, valamint az, hogy ennek alapján a véleményünk tartalmazó független könyvvizsgálói jelentést bocsássunk ki. A kellő bizonyosság magas fokú bizonyosság, de nem garancia arra, hogy a Magyar Nemzeti Könyvvizsgálati Standardokkal összhangban elvégzett könyvvizsgálat mindig feltárja az egyébként létező lényeges hibás állítást. A hibás állítások eredhetnek csalásból vagy hibából, és lényegesnek minősülnek, ha ésszerű lehet az a várakozás, hogy ezek önmagukban vagy együttesen befolyásolhatják a felhasználók adott éves beszámoló alapján meghozott gazdasági döntését.

Egy, a Magyar Nemzeti Könyvvizsgálati Standardokkal összhangban elvégzésre kerülő könyvvizsgálatnak a részeként szakmai megítélést alkalmazunk, és szakmai szkepticizmust tartunk fenn a könyvvizsgálat egésze során. Emellett:

- Azonosítjuk és felbecsüljük az éves beszámoló akár csalásból, akár hibából eredő lényeges hibás állításainak kockázatait, az ezen kockázatok kezelésére alkalmas könyvvizsgálati eljárásokat alakítunk ki és hajtunk végre, valamint véleményünk megalapozásához elegendő és megfelelő könyvvizsgálati bizonyítékokat szerzünk. A csalásból eredő lényeges hibás állítás fel nem tárásának kockázata nagyobb, mint a hibából eredőé, mivel a csalás magában foglalhat összejátszást, hamisítást, szándékos kihagyásokat, téves nyilatkozatokat, vagy a belső kontroll felülírását.
- Megismerjük a könyvvizsgálat szempontjából releváns belső kontrollt annak érdekében, hogy olyan könyvvizsgálati eljárásokat tervezzünk meg, amelyek az adott körülmények között megfelelőek, de nem azért, hogy a Társaság belső kontrolljának hatékonyságára vonatkozóan véleményt nyilvánítsunk.
- Értékeljük a vezetés által alkalmazott számviteli politika megfelelőségét és a vezetés által készített számviteli becslések és kapcsolódó közzétételek ésszerűségét.
- Következtetést vonunk le arról, hogy helyénvaló-e a vezetés részéről a vállalkozás folytatásának elvén alapuló számvitel alkalmazása, valamint a megszerzett könyvvizsgálati bizonyítékok alapján arról, hogy fennáll-e lényeges bizonytalanság olyan eseményekkel vagy feltételekkel kapcsolatban, amelyek jelentős kétséget vethetnek fel a Társaság vállalkozás folytatására való képességét illetően. Amennyiben azt a következtetést vonjuk le, hogy lényeges bizonytalanság áll fenn, független könyvvizsgálói jelentésünkben fel kell hívni a figyelmet az éves beszámolóban lévő kapcsolódó közzétételekre, vagy ha a közzétételek e tekintetben nem megfelelőek, minősíteniünk kell véleményünket. Következtetéseink a független könyvvizsgálói jelentésünk dátumáig megszerzett könyvvizsgálati bizonyítékokon alapulnak. Jövőbeli események vagy feltételek azonban okozhatják azt, hogy a Társaság nem tudja a vállalkozást folytatni.
- Értékeljük az éves beszámoló átfogó prezentálását, felépítését és tartalmát, beleértve a kiegészítő mellékletben tett közzétételeket, valamint értékeljük azt is, hogy az éves beszámolóban teljesül-e az alapul szolgáló ügyletek és események valós bemutatása.

BDO Magyarország Könyvvizsgáló Kft. egy magyarországi befektetési társaság, az egész világszerte BDO International Limited group of companies körében működő befektetési társaság tagja és a független cégeket álló nemzetközi BDO hálózat része.

BDO Hungary Audit Ltd., a Hungarian limited liability company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent firms.



Tel: +36 1 235 3010, 235 3090
 Fax: +36 1 265 6438
 www.bdo.hu

BDO Magyarország
 Könyvvizsgáló Kft.
 1103 Budapest
 Kőér utca 2/A, C. épület
 1476 Budapest, Pf. 138.

Kommunikáljuk az irányítással megbízott személyek felé - egyéb kérdések mellett - a könyvvizsgálat tervezett hatókörét és ütemezését, a könyvvizsgálat jelentős megállapításait, beleértve a Társaság által alkalmazott belső kontrollinak a könyvvizsgálatunk során általunk azonosított jelentős hiányosságait is.

Jelentés egyéb jogi és szabályozói követelményekről: a számviteli szétválasztás

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 49. § (4) és a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 105./A. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségünknek eleget téve igazoljuk, hogy a Társaság által kidolgozott és alkalmazott számviteli szétválasztási szabályok, valamint az egyes tevékenységek közötti tranzakciók árazása biztosítják a Társaság üzletágai közötti keresztfinanszírozás mentességét.

Budapest, 2017. március 3.

BDO Magyarország Könyvvizsgáló Kft.
 1103 Budapest Kőér utca 2/A
 Nyilvántartási szám: 002387


 Jasper Zsuzsanna
 Ügyvezető




 Kékesi Péter
 Kamarai tag könyvvizsgáló
 Tagszám: 007128

BDO Magyarország Könyvvizsgáló Kft. egy magyar vállalkozás (közhasznú társaság), az egyesült királyságban BDO International Limited partnerja azaz a brit (közhasznú) társaság tagja és a független szervezet állé nemzetközi BDO hálózati része.

BDO Hungary Audit Ltd., a Hungarian limited liability company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent firms.

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK 2016. ÉVI TEVÉKENYSÉGE



→ Vízágazat

→ **Víztermelő-kapacitások**

A víztermelő- és elosztó létesítmények mindvégig elegendő kapacitással és megfelelő üzemi készneléttel álltak rendelkezésre. A névleges víztermelő kapacitás Százhalombatta átvételével az előző évhez képest növekedett, 2016. december 31-én napi 1 010 ezer köbméter volt a 2015-ös 967 ezer köbméterhez képest.

A felmerülő vízigényt a társaság minden időszakban maradéktalanul ki tudta elégíteni.

→ Ivóvíz-, iparívíz-termelés- és értékesítés

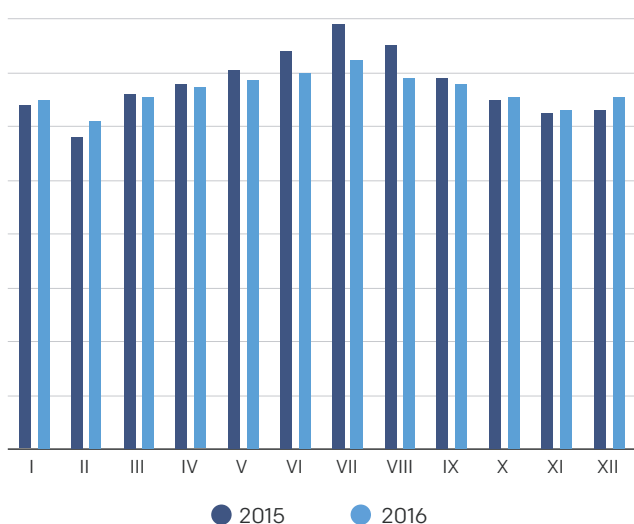
A 2016. évi **ivóvíztermelés** 159 086 ezer köbméter 2,3 százalékkal alacsonyabb az előző évinél. A legmagasabb napi víztermelés júliusban 573 ezer köbméter 33 ezer köbméterrel maradt alatta a tavalyi maximumnak.

A 435 ezer köbméteres napi átlagos ivóvíztermelés 11 ezer köbméterrel alacsonyabb az előző évinél.

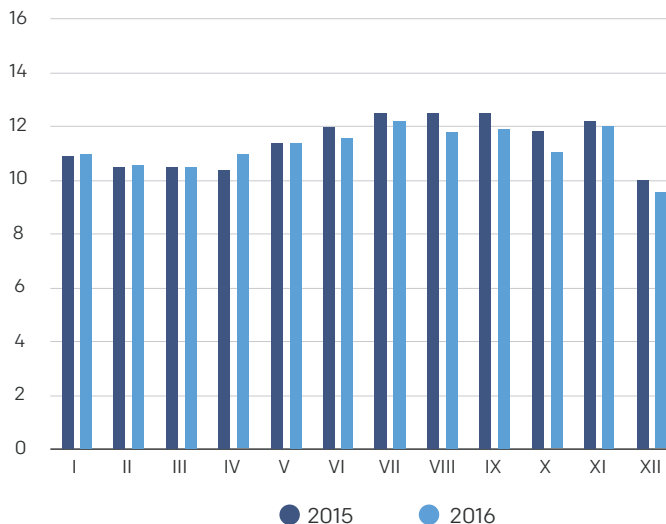
2016-ban a **kiszámlázott** (elhatárolás nélküli) **ivóvíz-mennyiség** 134 735 ezer köbméter volt. Az előző évhez mérten ez 1,8 százalékos csökkenést jelent. Az elhatárolások figyelembevételével a csökkenés aránya 2,2 százalék.

Az 2016-os **iparívíz-termelés** 1 386 ezer m³ volt, ami 15,9 %-kal alacsonyabb, mint az egy évvel korábbi.

Havi ivóvíz termelés (Mm³)



Havi ivóvíz értékesítés (Mm³)

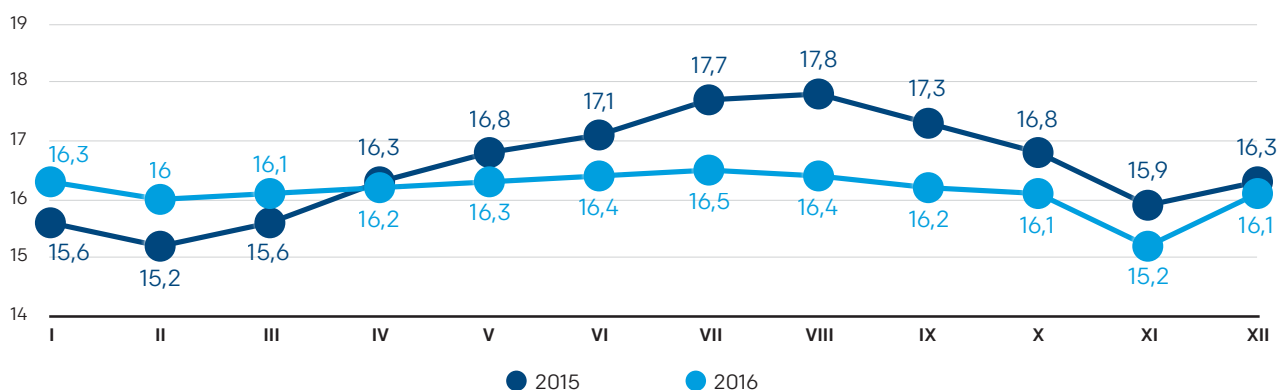


→ Nem számlázott víz

A nem számlázott víz értéke 2016-ban 16,1 százalék volt, ami 0,2 százalékponttal alacsonyabb a 2015. évi aránynál. A nem számlázott víz mértékének meghatározása a tárgyhónappal bezárólag számított előző 12 hónap kumulált termelési és értékesítési adatai alapján történik.

2016-ban folytatódtak a nem számlázott víz csökkentésére indított programok, így a nyomásmenedzsment (a nyomásmenedzselt körzetek fejlesztése, gépházak, nyomásfokozók üzemmenetének finomhangolása, zónaátállítások), a DMA-fejlesztés, üzemeltetés, a vízvesztés-elemzési tevékenység fokozása.

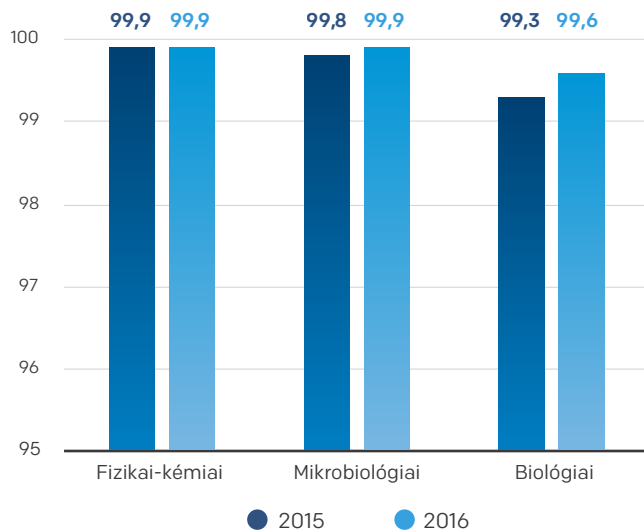
Nem számlázott víz 2015–2016 (%)



→ Vízminőség

A Fővárosi Vízművek a vízszolgáltatást 2016-ban 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.

Szolgáltatót víz megfelelőségek (%) paraméter szerint



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 2016-ban összesen 9906 mintavétel során 184 920 paraméter vizsgálatát végezte el.

Az összes mintaszámból a szolgáltatott vízre vonatkozóan (fogyasztói pontok, medencék, gépházak, betáplálási pontok) 3448 mintavétel alapján 73 642 paraméter vizsgálata történt meg.

A paraméterszám szerinti összes megfelelőség **99,84 százalék**, a mintaszám szerinti összes megfelelőség **97,53 százalék**. Mindkét érték magasabb az előző évinél.



→ Szennyvízágazat





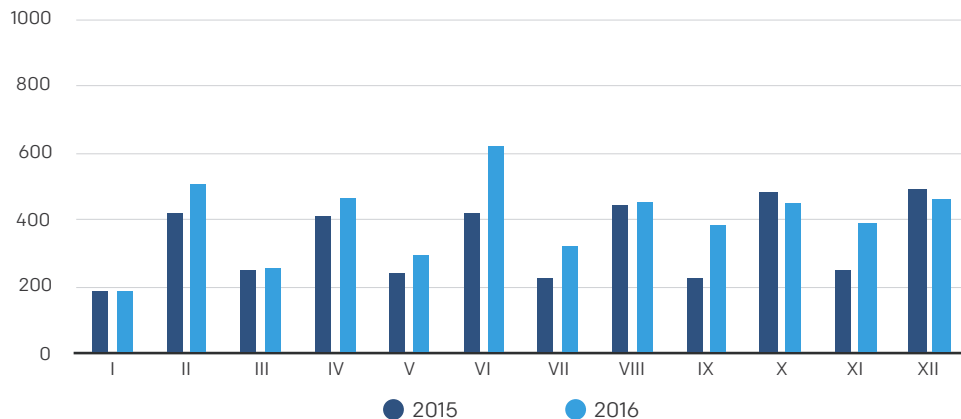
→ Szennyvíztisztítás, csatornaszolgáltatás

Tovább erősödött a társaság szennyvíztisztítási és csatornaszolgáltatási tevékenysége. Újabb jelentős változást hozott 2016 áprilisától Százhalombatta csatornaszolgáltatásának és szennyvíztisztító telepének az átvétele. Ezzel tízre emelkedett azoknak a településeknek a száma, ahol a csatornaszolgáltatás a Fővárosi Vízművek szolgáltatási területéhez tartozik, és ezzel együtt már hat szennyvíztisztító telep üzemeltetéséért felel a társaság.

A 2014-15-ben Szigetszentmiklós, Budakeszi, Szigetmonostor és Pócsmegyer területén elkezdődött KEOP-beruházások keretében megvalósított fejlesztések nagymértékben hozzájárultak a települések szennyvízhálózatának korszerűsítéséhez, aminek eredményeként további, újonnan csatornázott településrészek szennyvízhálózata került a társaság üzemeltetésébe, illetve vagyonkezelésébe.

A fejlesztések eredményeként a Fővárosi Vízművek által üzemeltetett szennyvízhálózat év közben 417 km-ről 539 km hosszúságúra nőtt, míg a hálózaton található közterületi nagyátemelők száma 81-ről 144-re emelkedett. 2016 végére 500 db, a tököli presskan rendszerhez tartozó közterületi kisátemelő és 1 021 db házi beemelő üzemeltetését is a társaság végzi.

2015-ban a telepekre 5 923 ezer köbméter, napi átlagban 16 183 köbméter tisztítandó szennyvíz érkezett be, amely 77 százalékos kapacitás-kihasználtságot jelent. A KEOP-fejlesztések eredményeként valamennyi telep túlterheltsége megszűnt.

Csatornaszolgáltatás (em³)

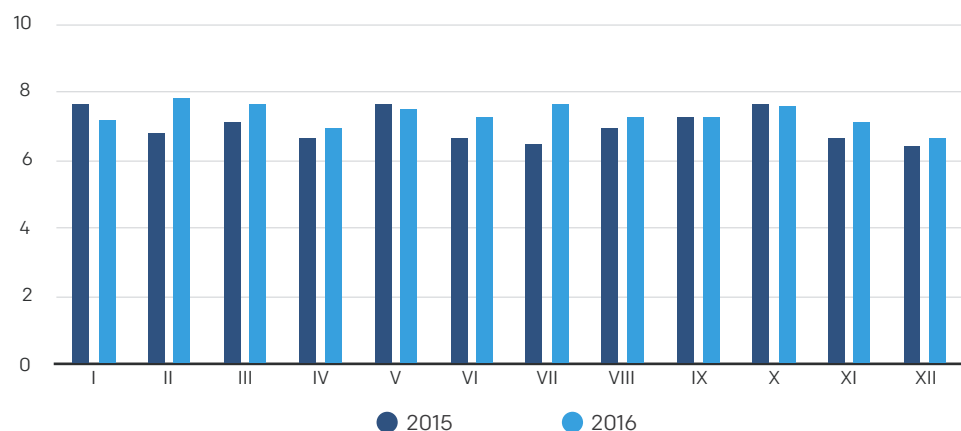
A csatornaszolgáltatásból az elhatárolásokkal együtt 1 372 millió forint árbevétel keletkezett – 4 millió forint alapdíjből, 1 233 millió forint fogyasztási díjból, 54 millió forint szennyvíz-átvétélből, 81 millió forint pedig vízterhelési díjkezdvezményből származott.

A BKSZTT üzemeltetése során a 2016. évben kiszámított tisztított szennyvíz mennyisége 88,2 millió köbméter volt, ami az előző évhez képest 4,7 százalékos emelkedést jelent.

A szennyvíztisztító 350 ezer köbméteres napi kapacitása mellett a napi átlagos 249 ezer köbméter leterheltség 71 százalékos átlagos kapacitás-kihasználtságot eredményezett.

A 6 767 millió forint szennyvíztisztítási szolgáltatási díjbevétel 116 millió forinttal haladta meg az elmúlt évi értéket. Ezen belül a szennyvíztisztítási árbevétel 2 587 millió forint, a vízterhelési díjből származó árbevétel közel 413 millió forint, a bérleti díjbevétel 2 879 millió forint, az iszapkezelési díj bevétele 874 millió forint, a vagyonbiztosítási díj pedig 14 millió forint volt.

A társaság tárgyalásokat folytat a Fővárosi Önkormányzattal a harmadik tisztítási fokozat többletköltségeinek megtérítéséről, tekintettel arra, hogy ennek a beruházásnak az a célja, hogy a hatósági előírás helyett az Önkormányzat által elvárt TP80/TN70-80 százalékos eltávolítási határfokú EU előírásnak feleljen meg a telep.

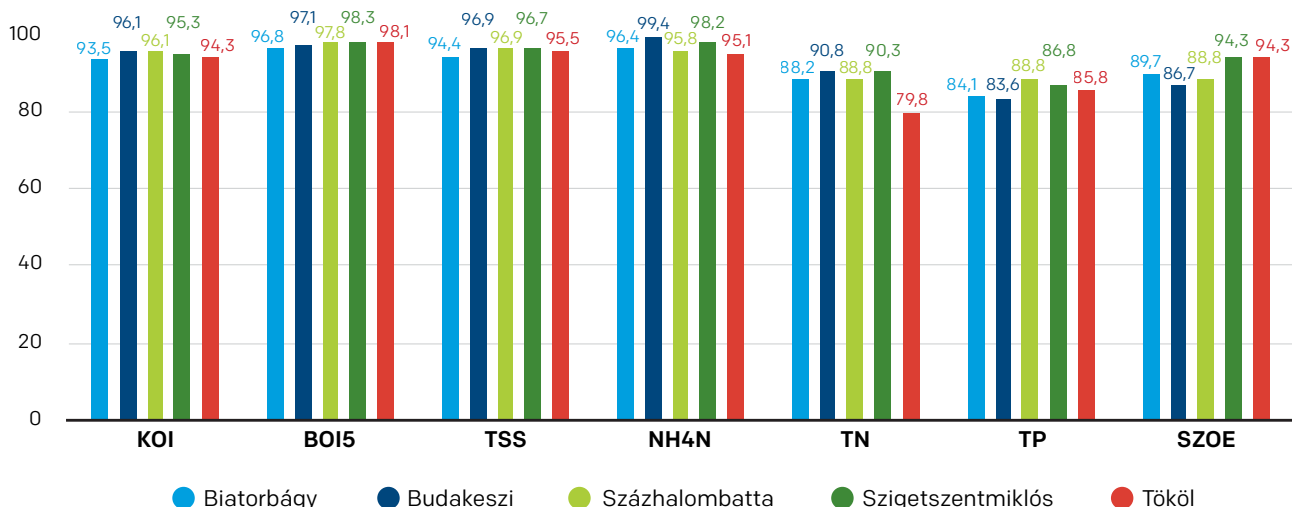
Havi szennyvíztisztítás (Mm³)

→ Szennyvízminőség

Az átvett agglomerációs szennyvíztisztító telepeken havonta, előre meghatározott ütemterv alapján végeznek akkreditált méréseket mind a befolyó, mind pedig az elfolyó szennyvíz esetében 7 különböző paraméter alapján. A 2016. évben összesen 57 hatósági mérés történt. Az 57 mérés 339 paramétere közül a

2015. évinél lényegesen kevesebb, összesen három paraméter eredménye volt határérték feletti egy-egy hónapban. A túllépések a mérés napján vagy az azt megelőző napon történt jelentős esőzésekre vezethetők vissza, amelyek rendkívül nagy mennyiségű szennyvíz telepekre érkezésével jártak.

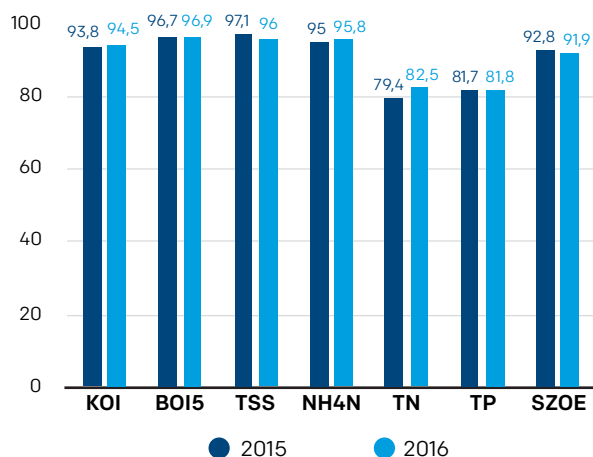
Átlagos szennyezőanyag eltávolítási hatékonyság az agglomerációs szennyvíztisztító telepeken (%)



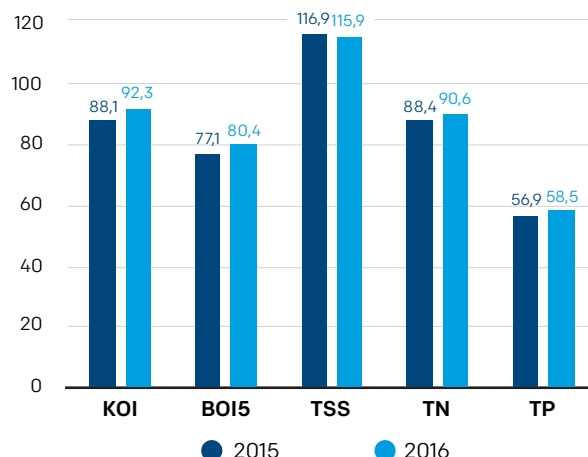
A Budapesti Központi Szennyvíztisztító Telepen előre meghatározott ütemterv alapján évente 24 alkalommal végeznek akkreditált méréseket a befolyó, az előüleptett és az elfolyó szennyvíz tekintetében.

2016-ban a mért értékek 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



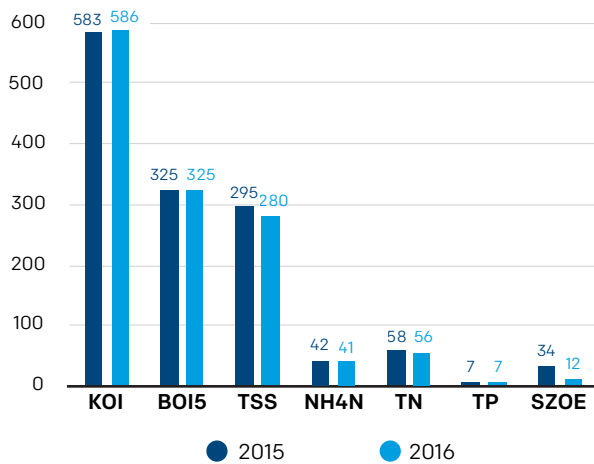
Az elfolyó víz minőségének értékei kiválóak. A Dunába bocsátott tisztított szennyvíz minősége teljesíti a szigorú európai normát. Az élővizek eutrofizációja szempontjából legfontosabb két paraméter, az összes nitrogén (TN) eltávolítási hatásfoka lényegesen meghaladja a 70 százalékot, az összes foszfor (TP) eltávolítási hatásfoka pedig 80 százalék feletti.

A befolyó víz minőségének értékei – a lebegőanyagotól eltekintve – a tervezési érték (100 százalék) alatt maradtak. Ez azért lényeges, mert a beérkező szenny-

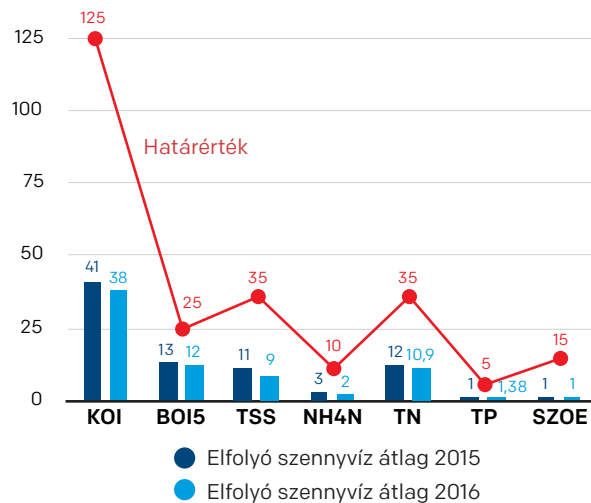
anyag mennyisége hatással van a technológiai folyamatokra, és növekedésével az üzemeltetési és karbantartási költségek is növekednek

Külön figyelmet érdemel az összes lebegőanyagterhelés. Napi átlagban több lebegőanyag érkezik a telepre, mint a tervezési értékekben szereplő maximum. A társaság, körültekintő üzemeltetéssel továbbra is 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 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 javaslatának figyelembevételével – a víziközmű-szolgáltatásért fe-

lelős miniszter miniszteri rendeletben állapítja majd meg. Mivel a törvény hatályba lépése óta nem történt díjváltozás, a társaság 2016-ban is a 2013 második félévében hatályos díjakkal számlázhatott.

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)

	2015	2016
Budapesti lakossági ivóvíz-fogyasztási díj (Ft/m ³)	172,40	172,40
Budapesti ipar-közületi ivóvíz-fogyasztási díj (Ft/m ³)	198,90	198,90

→ Szennyvíztisztítási szolgáltatási díj (BKSZTT)

Budapest Főváros Önkormányzata, a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. (FCSM) és a Fővárosi Vízművek Zrt. között létrejött Szennyvíztisztítási Szolgáltatási 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, míg az iszaphasznosítási díj, a bérleti díj és a vagyonbiztosítási díj számlázása a ténylegesen felmerült költségek 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

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

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

Az elmúlt időszakban **tanácsadás, technológia-fejlesztés**, illetve **fővállalkozás** területén több várossal indult meg az egyeztetés.

Együttműködésünk keretében partnereink számára olyan szolgáltatásokat, technológiai és menedzsment megoldásokat kínálunk, melyek segítségével magasabb szintre emelhetik szolgáltatási színvonalukat és az ellátás biztonságát, növelhetik az üzemeltetés hatékonyságát, csökkenthetik veszteségeiket és javíthatják ügyfeleik elégedettségét.

Ilyen a **Srí Lanka-i főváros, Colombo** Nemzeti Víz- és Csatornaszolgáltatási Hivatallal két víztisztító létesítmény rekonstrukciós munkálatainak elvégzéséről aláírt megállapodás, melynek értelmében a 2,4 millió lakosú Colombo és térsége vízellátását részben biztosító telepek korszerűsítését és biztonságosabbá tételét kellett megoldanunk. A kivitelezési munkálatok során mindkét telepen sikeresen megvalósult a szerződés szerinti kapacitásbővítés és a tisztítási hatékonyság fokozása, valamint új iszapkezelési technológiát is kiépített a Fővárosi Vízművek. A beruházás végére 2017. február 26-án került pont, amikor is megtörtént a műszaki átadás-átvétel, és megkezdődött a projektek egyéves műszaki támogatói és garanciális időszaka.

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

Az Indonéz Közműügyi Minisztérium által kiírt közbeszerzési pályázaton nyertes, a Fővárosi Vízművek Zrt. vezette Budapest Waterworks – ArthaEnviromata Jo Joint Operation konzorcium Indonézia három szigetén, **Sumatrán, Javán és Sulawesin**, összesen 34 település víztisztító egységeinek megépítésére kapott megbízást.

2016 októberében a Fővárosi Vízművek ötfős, önkéntesekből álló csapata a **török-szír határon fekvő Hatay tartományban** kialakított menekülttáborban élő mintegy háromezer ember ivóvízellátásának biztosítására kapott felkérést Magyarország Külügy- és Külügyminisztériumán keresztül. A beren-

dezást a magyar állam, így az jelenleg is az ott élők ivóvízellátását szolgálja. A folyamatos ivóvízellátás mellett a csapat kiemelt feladata volt, hogy a hazatérést követően a menekülttábornak adományozott víztisztító berendezés megbízható és folyamatos üzemeltetését is megoldják. Erre a társaság informatikai és üzemeltetési szakemberei dolgozták ki és üzemeltetik mind a mai napig a laptopon keresztül megvalósuló távoli internetes kapcsolatot.

Magyar részről a Fővárosi Vízművek volt az egyik résztvevője az Európai Unió által finanszírozott tizenhét hónapos **EUrbán Water Aid** (EUWA) elnevezésű projektnek, amelyben a résztvevők feladata egy városi víztisztítási és árvízi mentési komplex terepgyakorlat végrehajtása volt a Tiszán. A nagy nemzetközi gyakorlaton a Fővárosi Vízművek mobil víztisztító berendezéssel és szakértői csapattal vett részt.

Két világszervezet, az ENSZ Emberi Települések Programja (UN-Habitat) és a Globális Vízmű-szolgáltatók Partnerségi Szövetsége (GWOPA) által életre hívott nemzetközi program keretében a Fővárosi Vízművek Zrt., valamint a Szabadkai Vízművek és Csatornázási KKV partneri együttműködési megállapodást kötött a **Szabadkai Vízművek** kapacitásfejlesztési tevékenységének elősegítése érdekében.

Példátlan nemzetközi összefogásra épülő Európai Unió pályázon mérette meg magát sikeresen Társaságunk. Az **AquaNES** projekt célja a természetes és mesterséges víztisztítási technológia együttes használatát előtérbe helyező, innovatív vízgazdálkodási és a víztisztítási folyamatok támogatása.

A Fővárosi Vízművek első, közvetlen európai uniós forrásból támogatott, kutatás-fejlesztési, innovációs projektjében egy nemzetközi konzorcium tagjaként vehetünk részt. A nyertes pályázatot hét ország, a vízzel különböző megközelítésben foglalkozó intézményével közösen nyújtottuk be. A projekt olyan jelentős, nem számszerűsíthető előnnyel is jár, mint a K+F+I tevékenységből származó tudástranszfer, az új piaci lehetőségek megjelenése Európában és azon kívül, valamint a projektben előállított termékek felhasználási joga.

A 2015-ben az orosz és a magyar szakemberek eszmecseréjét követően a magyar állam támogatásával végzett piackutatás és tárgyalások folytatásaként 2016-ban tárgyalásokat kezdtünk az **Urali Föderációs Körzet** vezetőivel a lehetséges együttműködésről az Orosz Föderáció által előírt közüzemi vízellátó- és elvezető rendszer korszerűsítése, a városok vízellátásának koncessziós üzemeltetése terén.

→ Beruházások

A társaság a 2016. évben beruházásokra összesen 5 592 millió forintot fordított, a 2017-re áthúzódó beruházások értéke 194 millió forint.

2016-ban összességében 15 kilométer cső újult meg, melyből 14 kilométer vízhálózati, 1 kilométer szennyvízhálózati rekonstrukció volt.

→ Fenntartás, üzemeltetés

2016-ban a társaság 5 617 millió forintot fordított fenntartási és üzemeltetési munkákra. A vízhálózat-hoz kapcsolódó munkálatok 209 millió forinttal nagyobb értéket képviseltek, mint az előző évben.

Fenntartás, üzemeltetés (MFt)

	2015	2016
Hibaelhárítás	2 351	2 321
Vízhálózat	1 594	1 691
Víztermelés	183	169
Szennyvíz	418	282
Támogató terület	156	179
Karbantartás	2 365	2 228
Vízhálózat	642	719
Víztermelés	428	371
Szennyvíz	394	317
Támogató terület	901	821
Üzemeltetés	939	1 068
Vízhálózat	441	476
Víztermelés	498	436
Szennyvíz	0	156
ÖSSZESEN	5 655	5 617

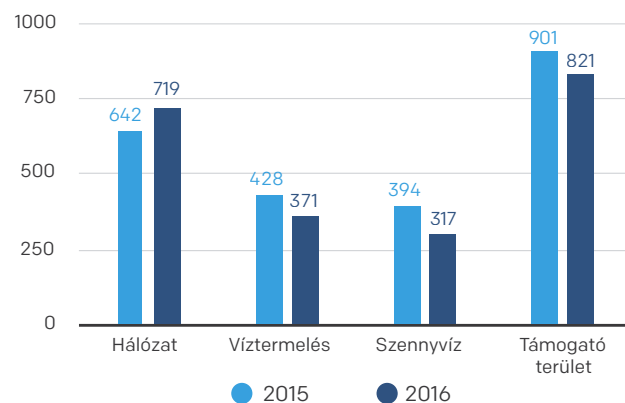
→ Karbantartás

2016-ban az ütemezhető, megelőző jellegű karbantartási munkák költsége 5,8 százalékkal csökkent az előző évhez képest, miközben hálózat-karbantartásra 12 százalékkal nagyobb összeget fordított a társaság, azon belül is elsősorban a bekötővezetékek és a szerelvények karbantartására. Bár a víztermelési terület a tavalyi évhez viszonyítva 13,3 százalékkal kevesebbet költött karbantartásokra, a hatékony költséggazdálkodásnak köszönhetően az előző évinél több munka elvégzése történt meg. A korábbi évek racionalizálását folytatva a szolgáltatási szintet nem befolyásoló munkák egy része továbbra is halasztott státuszban maradt.

A szennyvízágon belül, az agglomerációs településeken az 58 millió forintot kitevő karbantartási költségek döntő hányadát a nagyátemelők szennyvízhálózat karbantartása jelentette. Ugyanakkor sor került a telepi épületek, a szennyvíztelepek és a tököli presskan átemelők karbantartására is.

A BKSZTT területén 2016-ban a 189 millió forintot kitevő megelőző jellegű karbantartási munkák költsége 2 százalékos növekedést jelent az előző évhez viszonyítva. Az összes karbantartási költség közel fele a vízvonalon jelentkezett, de jelentős az iszapvonal munkák), a szürke- és zöldfelület-karbantartás, valamint a biogáz-hasznosítás karbantartási költsége is.

Karbantartás költségei (MFt)



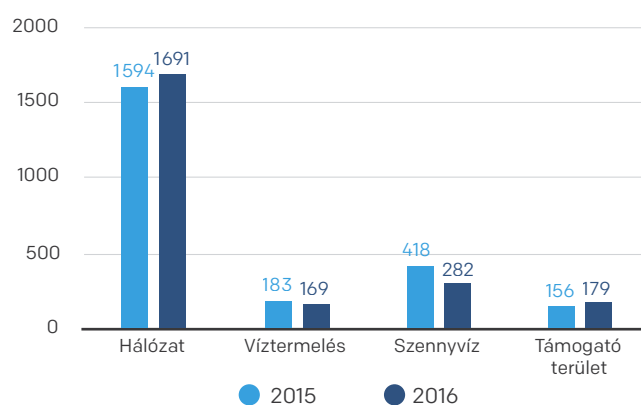
→ Hibaelhárítás

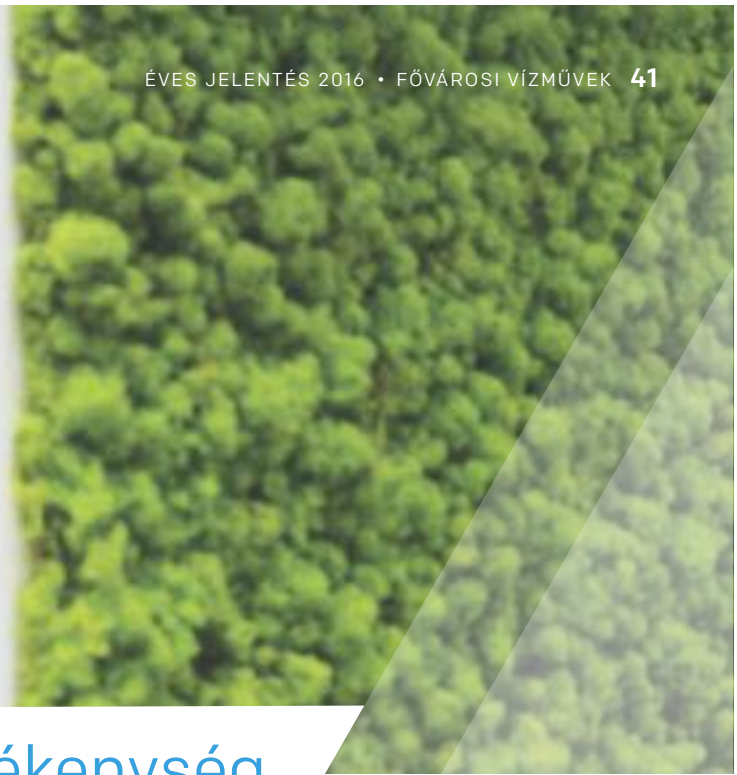
A hálózati meghibásodások száma a 2015. évhez képest összességében 8,8 százalékkal csökkent. Ennek ellenére a hálózat hibaelhárítási költségei 97 millió forinttal magasabbak voltak a 2015. évinél, amit a javításra fordított munkaórák száma eredményezett.

A víztermelés létesítményein bekövetkezett meghibásodások száma a 2015. évihez képest összesen 27,6 százalékkal nőtt, miközben a javításokra fordított összeg 7,7 százalékkal csökkent.

A szennyvízágon belül az agglomerációban felmerülő hibaelhárítási költségek 57 százalékkal csökkentek az előző évhez képest. Az összességében 111 millió forint döntő hányadát a tököli presskan rendszer és a nagyátemelők javítási munkái tették ki. A BKSZTT esetében a munkák legnagyobb részét 2016-ban is a vízvonalon és az iszapvonalon jelentették, de jelentős volt a biogáz-hasznosítás javítási költsége is. Összességében 8,4 százalékkal több hibajavítási munkát kellett elvégezni, mint 2016-ban, a felmerülő költségek pedig 8,9 százalékkal haladták meg az előző évit.

Hibaelhárítás költségei (MFt)





→ Ügyfélszolgálati tevékenység

A Fővárosi Vízművek ügyfélszolgálati területei MSZ EN ISO 9001:2008 szabvány szerint tanúsítottak, a tevékenység informatikai háttéréül 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.

Az ügyfél-elégedettségi vizsgálatok eredménye azt bizonyítja, hogy az ügyfelek nagymértékben elégedettek az online ügyfélszolgálattal. A környezettudatos szemlélet tükröződik a beérkező megkeresések elektronikus kezelésében is, melynek köszönhetően nemcsak gyorsabb és rugalmasabb a munkavégzés, hanem papírintes is.

2016-ban vezette be a társaság a telefonos ügyfélszolgálat automata ügyfélelégedettség-visszajelző funkcióját, amellyel az ügyfelek a beszélgetés végén értékelhetik a kapott kiszolgálást, az ügyintéző felkészültségét, kedvességét.

A **www.vizmuvek.hu** honlap mobilbarát változatban is elérhető, sőt, az ügyfelek okostelefonon keresztül naprakész információkhoz juthatnak a karbantartásokról, hírekről vagy az ügyintézés módjáról.

A telefonos és online ügyintézés mellett még mindig sokan keresik fel személyesen az ügyfélszolgálati irodákat, ahol a minél kényelmesebb és hatékonyabb ügyintézés érdekében 2015-től a Fővárosi Vízműveken kívül öt további fővárosi szolgáltató munkatársai is várják az ügyfeleket. A közös ügyféltérben információs táblák segítik a tájékozódást.

A társaság Budapesten további két, több szolgáltató ügyfélszolgálatának helyet adó közös ügyfélszolgálati ponton van jelen. A Budapesten kívüli szolgáltatási területeken szintén üzemelnek ügyfélszolgálati fiók-irodák, ügyfélpontok, az ügyfelek kényelme érdekében több városban már az általuk ismert, megszokott helyi önkormányzatok által korábban kialakított ügyfélszolgálatokon. A Fővárosi Vízművek Zrt. személyes ügyfélszolgálati irodáiban más szolgáltatók számára is végez ügyfélszolgálati tevékenységet.

Az „egykapus” ügyfélszolgálatot 2016-ban közel egymillió ügyfél vette igénybe, a több mint 400 ezer telefonos, több mint 150 ezer személyes, több mint 110 ezer levélben és közel 30 ezer e-mailen történő ügyfélmegkeresés mellett az online ügyfélszolgálatot is több mint 160 ezren keresték fel.

A 2015-ben bevezetett **Otthon+** alkalmazás számára egyszerű, gyors és helyhez kötöttség nélküli ügyintézési lehetőséget biztosít az ügyfelek számára. Az alkalmazás, amelyet 2016-ban már közel 20 ezer ügyfél használt, Android, IOS rendszerű okostelefonokon és Windows Phone készülékeken is elérhető.

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

A társaság 2016-ban a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal határozatában foglaltaknak megfelelően megújította Üzletszabályzatát, amely a honlapon is elérhető.

→ Humánpolitika

→ Létszám

2016-ban az éves átlagos statisztikai állományi létszám összesen 1770 fő volt, ebből a teljes munkaidőben foglalkoztatottak száma 1746 fő. A létszámnövekedést főként a FŐTÁV részére végzett hibajavító tevékenység és Százhalombatta víziközmű-szolgáltatási tevékenységének átvétele nyomán keletkezett igény okozta.

→ Bérgazdálkodás

2016-ban a társaság a munkahelyi érdekképviseltekkel történt megállapodásnak megfelelően kettő plusz kettő százalékos bérfeljesztést hajtott végre, melyből a második emelés az első féléves teljesítmények függvényében valósulhatott meg.

→ Oktatás, tréning

2016-ban 50 millió forintot fordított a társaság oktatásra, így összesen 3 194 oktatáson vettek részt a társaság munkavállalói.

Az előző évekhez hasonlóan, a 2016-os 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. 2016-ban is nagy hangsúlyt kaptak a belső szervezésű fejlesztések, tréningek. Ezen belül az új belépők integrációját segítő belső szervezésű tréningprogramot, a Cégiskolát az előző évekhez hasonlóan 2016-ban is több alkalommal megszervezte a társaság.

2016-ban indította el a társaság a belső tréneri és oktatói programot, melyben 18 kolléga képzése kezdődött el, akik várhatóan 2017 tavaszán tartják meg az első oktatásokat, tréningeket.

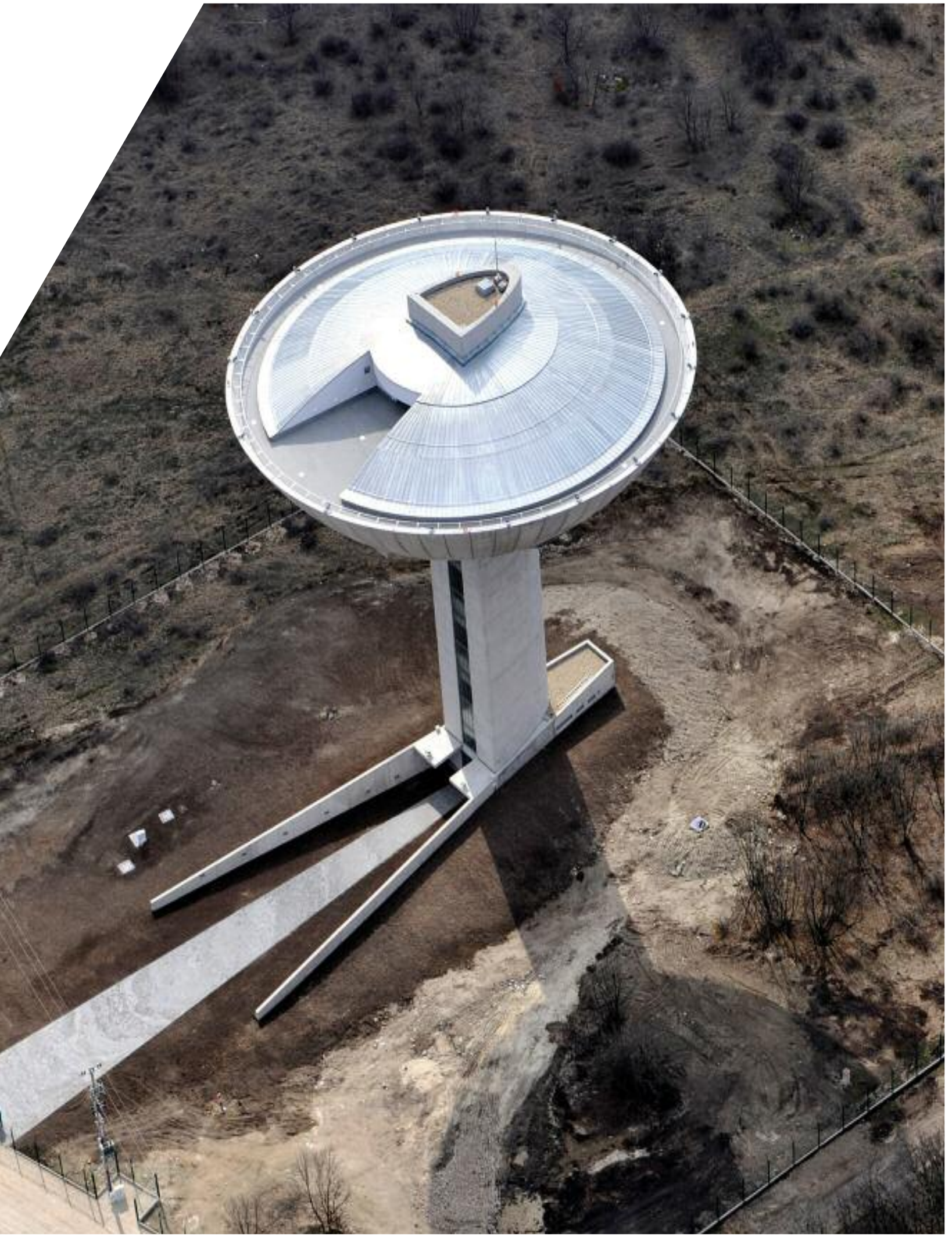
→ Szervezeti változások

2016-ban a Fővárosi Vízművek Zrt. ismét több szervezeti egység átalakítását valósította meg. A változtatások elsődleges célja a hatékonyságjavítás és a folyamatok optimális strukturálása volt.

A nagyobb horderejű szervezeti változások a Vízágazati és Szennyvízágazati üzemeltetési igazgatóságot, valamint az Ügyfélszolgálati igazgatóságot érintették. Az Ügyfélszolgálati igazgatóságban megalkult a Leolvasási és kivizsgálási osztály, amely a Vízértékesítési osztály feladatai közül átvette a fő- és mellékmérő-leolvasáshoz és -kivizsgáláshoz kapcsolódó felelősségi köröket és tevékenységeket.

2016. május 1-jétől megszűnt az Üzemeltetési-műszaki vezérigazgató helyettesi pozíció, ezzel párhuzamosan a Vízágazati üzemeltetési igazgatóság és a Szennyvízágazati üzemeltetési igazgatóság egy szervezetben, az Üzemeltetési igazgatóságban folytatja tovább a tevékenységét. A változás egyúttal azt eredményezte, hogy a Műszaki beruházási igazgatóság és az Üzemeltetési igazgatóság közvetlenül vezérigazgatói irányítás alá került.







Fővárosi Vízművek Zrt.

Budapest, XIII. Váci út 23–27.

Postacím: 1325 Budapest, Pf 519

Telefon: +36 1 465 2400

www.vizmuvek.hu