

VÁROSI ÖNKORMÁNYZAT
POLGÁRMESTERE
8701 Marcali, Rákóczi utca 11.
Telefon : 85/501-005 Pf.: 5
Telefax : 85/501-055
E-mail : polghiv@marcali.hu



Ügyiratszám: 10264/2/2015.
Ügyintéző: Nagyné Gelencsér Éva

ELŐTERJESZTÉS
MARCALI VÁROS KÉPVISELŐ-TESTÜLETÉNEK
2015. december 17-i ülésére

Tájékoztató a vízi-közművel kapcsolatos közszolgáltató tevékenységről

Tisztelt Képviselőtestület!

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX törvény 13. § (1) bekezdés 21. pontja alapján a helyi önkormányzatok feladata a víziközmű-szolgáltatás. Az ellátásért felelős önkormányzat a vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban Vksztv.) alapján alapfeladatainak körében köteles gondoskodni az egészséges ivóvízellátásról, szennyvízelvezetésről és szennyvíztisztításról.

Marcali Város Önkormányzata, mint Üzemeltetésbe adó e kötelezettségének ellátása céljából, a tulajdonában lévő közcélú ivóvízellátó rendszer működtetésére, közcélú szennyvízelvezető rendszer és szennyvíztisztító telep üzemeltetésére bérleti üzemeltetési szerződést kötött 2015. január 1. napjától 2034. december 31. napjáig terjedő határozott időre a Dunántúli Regionális Vízmű Zrt. (8600 Siófok, Tanácsház u. 7.) mint Üzemeltető gazdálkodó szervezettel.

A Dunántúli Regionális Vízmű Zrt. megküldte a 2015. évi tevékenységéről szóló tájékoztatóját, mely az előterjesztés 1. mellékletét képezi.

A Képviselőtestület a Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.. közcélú ivóvízellátó rendszer működtetéséről, közcélú szennyvízelvezető rendszer és szennyvíztisztító telep üzemeltetéséről szóló a 2015. évi tájékoztatóját megtárgyalta és az alábbi határozatot hozza:

Határozati javaslat

Marcali Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a Dunántúli Regionális Vízmű Zrt. közcélú ivóvízellátó rendszer működtetéséről, közcélú szennyvízelvezető rendszer és szennyvíztisztító telep üzemeltetéséről szóló a 2015. évi tájékoztatóját elfogadja.

Felelős: Dr. Sütő László polgármester
Határidő: értelem szerint

Marcali, 2015. december 3.

Dr. Sütő László
Polgármester



Tájékoztató

a Dunántúli Regionális Vízmű Zrt. tevékenységéről

Marcali város víziközművei

2015. december 2.

ISO 9001



DNV

Tanúsított cég

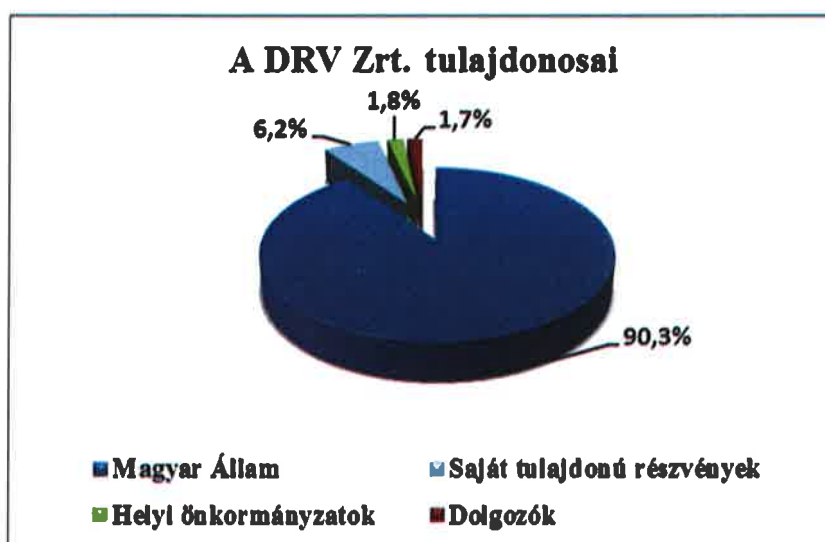
I. ÁLTALÁNOS ISMERTETŐ.....	3
1. Alapinformációk	3
1.1. Víziközmű törvény hatása a DRV Zrt. működésére	5
2. Működési terület	5
3. Vízellátás.....	7
4. Csatornaszolgáltatás.....	8
5. Alaptevékenységen kívüli szolgáltatásaink	8
5.1. Laboratóriumi tevékenység.....	8
5.2. Vízmérőjavítás és -hitelesítés	8
5.3. Diagnosztika	8
5.4. Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz.....	9
6. Fogyasztói kapcsolatok.....	9
Ügyfélszolgálati Iroda.....	11
Siófok, Fő u. 39/a.....	11
Dombóvár, Hunyadi tér 2.	11
7. Önkormányzati kapcsolatok:	12
8. Humán erőforrás	13
9. Díjak.....	14
II. MŰSZAKI INFORMÁCIÓK.....	15
1. Bevezetés	15
2. Marcali Város ivóvíz ellátás	15
3. Szennyvízelvezetés és - tisztítás	19
3.1. Szennyvízelvezetés	19
3.2. Rekonstrukciók, fejlesztések, beruházások.....	20

I. ÁLTALÁNOS ISMERTETŐ

1. Alapinformációk

A Dunántúli Regionális Vízmű Zrt. az ország területileg legnagyobb víziközmű-szolgáltatójaként, állami és önkormányzati tulajdonban lévő vízellátó- és szennyvízrendszereket üzemeltet. Alaptevékenységét képezi az ivóvíztermelés és-szolgáltatás, ivóvíz-értékesítés, szennyvízelvezetés és - tisztítás, valamint az iparivíz-termelés és- szolgáltatás. A vállalat kiegészítő tevékenységként, többek között, laboratóriumi vizsgálatokat végez, illetve műszaki szolgáltatásokat is nyújt. A részvénytársaság ügyvezetése, valamint a különböző műszaki, gazdasági és humán szakosztályok a cég siófoki központjában végzik feladataikat. A társaság a Dunántúl hat megyéjében – Baranya, Fejér, Somogy, Veszprém, Tolna és Zala megyében – több mint 800 ezer lakos közműves ivóvízellátásáról gondoskodik, illetve 550 ezer lakos számára biztosítja a csatornaszolgáltatást. A vállalat kiterjedt szolgáltatási területén a fogyasztók ellátásáról üzemvezetőségek gondoskodnak. A DRV Zrt. vízáradóként közreműködik többek között, Székesfehérvár, Ajka, Mohács, Pécs, Komló és Rácalmás ellátásában.

A tulajdonosi jogokat a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. gyakorolja, a szakmai felügyeletet a Belügyminisztérium látja el. A magyar állam mellett a cégben munkatársaink 1,7%-os, helyi önkormányzatok pedig 1,8%-os tulajdonrészrel rendelkeznek. A fennmaradó 6,2% a DRV Zrt. saját tulajdonú részvénye.



A társaság menedzsmentje

Volencsik Zsolt	vezérigazgató
Dr. Gyöngyösi Zoltán	általános operatív igazgató
Páble Péter	mb. gazdasági és pénzügyi igazgató
Mislai István	humán erőforrás vezető
Szebényi Tibor	értékesítési vezető
Fodorné Dr. Nagy Ágnes	vezető jogtanácsos
Hornyák Csaba	informatikai vezető
Mikus Zsolt	minőségellenőrzési vezető
Csertán Gábor	üzemeltetési főmérnök
Krisztin Róbert	fenntartási főmérnök
Fábrik Tamás	fejlesztési főmérnök

Illetékes üzemvezetők:

Név	Üzemvezetőség	Telefon	Mobil	E-mail
Vető Attila	Üzemeltetési üzemvezető	85/515-705	30/916-7236	veto.attila@drv.hu
Sebestyén Tamás	Fenntartási üzemvezető	82/553-854	30/870-4296	sebestyen.tamas@drv.hu

A vállalat működési területén a víz- és csatornaszolgáltatás meghatározó elemének a minőséget és az ellátás biztonságát tekinti, azt a mindennapi munka részeként érvényesíti. A DRV Zrt. komoly lépéseket tesz annak érdekében, hogy ellátási területén a szolgáltatási tevékenység színvonalát folyamatosan növelje. A víz az első számú ételismiszerünk, ezért csak szigorú minőségellenőrzés után érkezhetsz meg a felhasználóinkhoz. A DRV Zrt. saját laboratóriumaiban folyamatosan vizsgálja, ellenőrzi a víz minőségét, mielőtt az a felhasználókhoz ér. Emellett a társaság szakemberei szigorúan felügyelik a szennyvízkezelés, szennyvíztisztítás hatásfokát, a szennyvízkezelés különböző technológiai pontjain a környezettudatos üzemeltetést támogatva. A társaság ennek köszönhetően meghatározó fontosságú környezetvédelmi szolgáltató, kiemelt figyelmet szentel a kezelésében lévő sérülékeny vízbázisok védelmének is. A vízügyi ágazaton belül a DRV az elsők között szerezte meg az ISO 14001 szabvány előírásainak megfelelő tanúsítást, így módon több szennyvíztisztító-telepe már a Környezetközpontú Irányítási Rendszer európai normáknak megfelelő szabványai szerint működik.

A víziközmű szolgáltatáshoz kapcsolódó legtöbb ügy bármely módon intézhető, a cég javaslata a telefonon vagy elektronikus csatornákon keresztül történő ügyintézés. A működési területen belül 3 ügyfélszolgálati irodában és 19 információs ponton személyes ügyintézésre

is lehetőség nyílik, bár az esetek többségében nem szükséges az ügyfélfogadási hely személyes felkeresése. 2014. évben több mint 88.000 ügyben szolgálták ki a fogyasztókat az ügyfélfogadó helyeken személyesen.

A Társaság stratégiájának alapját a szolgáltatásbiztonság megerősítése jelenti, kiemelt cél a megfelelő minőségű ivóvíz- és csatornaszolgáltatás biztosítása felhasználók számára, a környezeti értékek fenntartása mellett.

A felhasználók, partnerek, és a közműtulajdonosok elégedettségének növelése érdekében a cég folyamatosan fejleszti szolgáltatásai minőségét, az ahhoz kapcsolódó ügyintézési, tájékoztatási, fenntartási tevékenységeit, és törekszik a rendelkezésére álló erőforrások hatékony felhasználására.

1.1. Víziközmű törvény hatása a DRV Zrt. működésére

Mint ismeretes, a víziközmű törvény hatályba lépését megelőzően már közel 400 víziközmű-szolgáltató működött hazánkban. Az elaprózott piacon rendkívül heterogén háttérű és méretű cégek működtek, ami szerteágazó problémákat eredményezett.

Ezt a célt szolgálta a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, amely már rövidtávon is erőteljes hatást gyakorolt a víziközmű szolgáltatás piaci viszonyaira. Prognosztizálható volt, hogy a változások során a jelenlegi víziközmű-szolgáltatók jelentős része várhatóan megszűnik, az általuk üzemeltetett területeket pedig azoknak a cégeknek kell átvenniük, akik megfelelnek a jövőbeni törvényi feltételeknek.

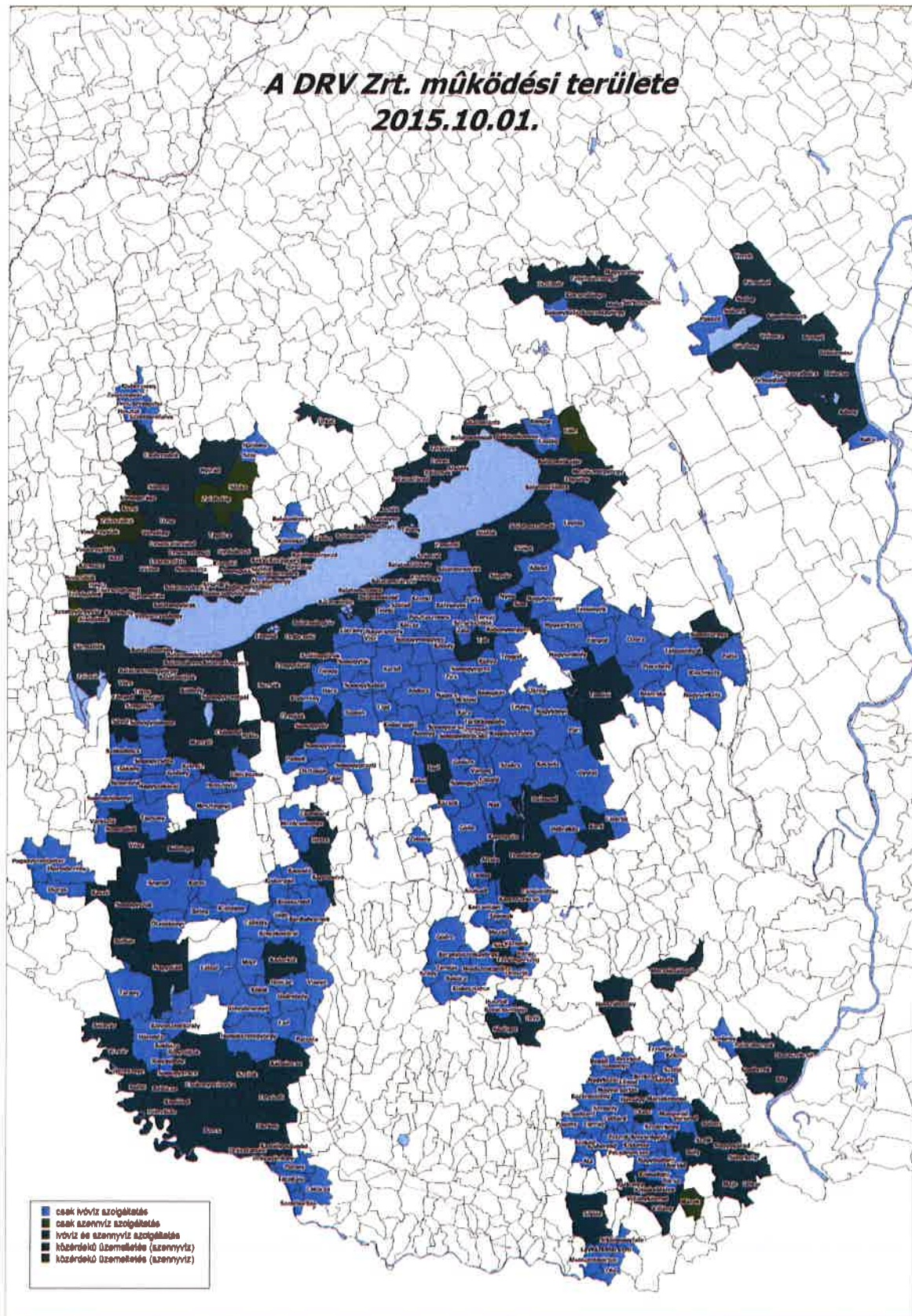
A DRV Zrt. stratégiai célként tűzte ki, hogy a változások során pozícióit megőrizze és tovább erősítse, emellett fontos küldetésének érezte, hogy a régió önkormányzatainak támogatást nyújtson a víziközmű törvény várható rendelkezéseinek megismerésében, a változások megértésében és kezelésében.

A víziközmű törvény hatályba lépését követően, 2012 év elejétől az integrációs tevékenység a korábbiaknál intenzívebb szakaszába lépett. A több éves munka eredményeként örömmel mondható el, hogy 2014 novemberéig a DRV Zrt. 20 kisebb-nagyobb szolgáltató szervezettől 98 település üzemeltetését vette át, amelyeken összesen 104 ezer lakos zavartalan ellátásáról kell gondoskodni. Az átvett ivóvíz bekötések száma meghaladja a 47 ezret, amelyhez közel 17 ezer szennyvíz bekötés társul. A Társaság értékesített ivóvíz mennyisége 3,6 millió m³-rel nőtt, a szennyvíz mennyiség pedig 2 millió m³-rel.

2. Működési terület

Tevékenységünket a Dunántúl hat megyéjében – Baranya, Fejér, Somogy, Veszprém, Tolna és Zala megyében – végezzük 392 db településen. A víziközmű törvény szabta feltételek teljesítése érdekében, 2012-ben 29, 2013-ban további 35, a tavalyi évben pedig 34 település integrálódott az ország első számú víziközmű szolgáltatójába. Az önkormányzatok döntése visszaigazolja, hogy a DRV Zrt. az elmúlt években kiemelt figyelmet fordított az ellátásbiztonságra, az átlátható és hatékony gazdálkodásra, valamint az ügyfélbarát, önkormányzatok igényeihez is rugalmasan alkalmazkodó szolgáltatásra.

A Társaság szolgáltatási területét alábbi térkép szemlélteti:



3. Vízellátás

Működtetett regionális vízellátó rendszerek:

Balatoni regionális ivóvízrendszerek: Délkelet-balatoni Regionális Vízmű
Északkelet-balatoni Regionális Vízmű
Nyugat-balatoni Regionális Vízmű
Fonyód - Marcali regionális távvezeték

Egyéb regionális ivóvízrendszerek: Velence-tavi Regionális Vízmű
Sümegei Regionális Vízmű
Nyirád- Ajka Regionális Vízmű
Pécs-Mohács és Pécs-Komló Regionális Vízmű
Dunai Regionális Vízmű
Rákhegyi Regionális Vízmű

Műszaki adatok (2014. év)

Ivóvízbekötések száma (db): 328.920

Ivóvíztermelő vízbázisok száma (db): 319

Vízvezeték-hálózat hossza (km): 6.389

Termelt ivóvíz (ezer m³/év): 40.098

Továbbértékesítés céljából átvett víz (ezer m³/év): 239

Társszolgáltatóknak átadott víz (ezer m³/év): 4.700

Végző felhasználó számára értékesített ivóvíz (ezer m³/év): 21.881

Vízellátás-biztonsági Terv Rendszerek (Water Safety Plan) kiépítése

A Társaság tervszerűen és szabályozott módon folytatja a 98/83/EK Irányelv továbbfejlesztési folyamatához kapcsolódóan, valamint a 65/2009. (III. 31.) Korm. rendelettel módosított 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet előírásai szerint a már 2004-ben megkezdett Vízellátás-biztonsági tervrendszerek kiépítését több mintaterületen.

A rendszerkiépítéseknél célként határozza meg a vízellátási veszélyelemzések elvégzését, megfelelő felügyeleti rendszerek kialakítását és megelőző tevékenységek szabályozását.

Eredmények:

- biztonságos vízellátás, megelőzés alapelveire támaszkodva,
- szakmai „vízellátás” tudásmenedzsment, tudásbázis kiépítése dokumentált módon,
- szisztematikus elemzésen alapuló technológiai felülvizsgálatok elvégzése,
- kezelési és karbantartási utasítások minőségének javítása,
- technológiai fegyelem javulása,
- minőség-ellenőrzés, on-line műszerezettség fejlesztése,
- egyéb műszaki fejlesztések indítása.

4. Csatornaszolgáltatás

Szennyvízelvezető- és tisztítórendszerek

A Dunántúli Regionális Vízmű Zrt. a Balaton- térségi és Velencei- tavi regionális szennyvízelvezető és –tisztító műveket, valamint egyéb helyi szennyvízrendszereket üzemeltet.

Műszaki adatok (2014. év)

Csatornabekötések száma (db): 219.930

Csatornahálózat hossza (km): 3.977

Szennyvízátemelők száma (db): 848

Szennyvíztisztító telepek száma (db): 58

Számlázott szennyvíz (ezer m³/év): 14.585

Mechanikailag tisztított szennyvíz (ezer m³/év): 28.910

Biológiailag tisztított szennyvíz (ezer m³/év): 28.910

5. Alaptevékenységen kívüli szolgáltatásaink

5.1. Laboratóriumi tevékenység

A DRV Zrt. az általa szolgáltatott ivóvizet saját akkreditált laboratóriumaiban az év minden napján folyamatosan vizsgálja, ellenőrzi a víz minőségét, mielőtt az a felhasználókhoz ér. Az ivóvíz minőségének vizsgálatán túl szigorúan ellenőrzi a víztisztítási műveletek hatásfokát, beleértve a nyersvíz, mint kiindulás anyag minőségét is. A szennyvízkezelés, szennyvíztisztítás eredményességének nyomon követése a szennyvízkezelés különböző technológiai pontjain szintén a laboratórium feladata, a környezettudatos üzemeltetést támogatva.

A termék-minőségellenőrzési tevékenységet társaságunknál centralizált laboratóriumi szervezet látja el. Szinte minden területi laboratórium akkreditált a különböző eredetű vizek fizikai, kémiai, bakteriológiai és mikroszkópos biológiai vizsgálatára. Ezen túl számos telep működését követik folyamatos online monitorozással, mely a karbantartási, ellenőrzési feladatok végzéséhez járul hozzá.

5.2. Vízmérőjavítás és -hitelesítés

A pontos mérés a szolgáltató és a fogyasztó közös érdeke. Ipari Szolgáltató Üzemünk vállalja vízmérők javítását, hitelesítését és új vízmérők összeszerelését. Hitelesítő laboratóriumunkban – melyet a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) ellenőriz – európai színvonalú hitelesítő berendezések hitelesítésével is foglalkozunk. Üzemünk a német gyártmányú ZENNER vízmérők márkaszervize.

5.3. Diagnosztika

- *Vízvesztesség felkutatása*

Az ivóvíz-szolgáltatás egyik sarkalatos problémája a vezetékek meghibásodása esetén fellépő hálózati vízvesztesség. Az ivóvízhálózaton megjelenő repedések, szivárgások gyors

és szakszerű feltárása érdekében alkalmazzuk a vízvesztésmérő műszercsaládot. A vízvesztés-mérő gépjármű beépített és mobil felszerelése lehetővé teszi a hálózat komplex vizsgálatát. Segítségével pontosan meghatározhatjuk a vízvesztés meglétét és a kialakult hiba pontos helyét, valamint a szivárgás mértékét. Területi diagnosztikai munkaszervezetet működtetünk a gerincvezetékek és bekötések hibáinak feltárására, elektroakusztikus adatgyűjtők, geofonok alkalmazásával.

- *Csatornavizsgálat*

A szennyvízvezető-rendszerek használatuk és üzemeltetésük során különféle környezeti hatások következtében megsérülhetnek. Az EAB- rendszerű csatornavizsgáló készülékkel vállaljuk a szennyvízvezeték belső állapotának felmérését, regisztrálását és megfigyelését. A 150-600 mm átmérő tartományban bármilyen anyagú és hosszúságú csatornaszakasz ellenőrzését elvégzik vezeték megbontása nélkül, valamint képesek a nem teltszelvényes mobil mérésekkel a hálózati hozamok vizsgálatára. Alkalmazunk továbbá ködfejlesztő berendezéseket a csapadékvizek engedély nélküli bekötésének feltárására.

- *Gépdiaosztika*

Új diagnosztikai tevékenységként indult 2012-ben, a gépdiaosztika, amely rezgésdiagnosztikai és thermográfiai vizsgálatokon alapul. A vizsgálatokhoz beszerzett diagnosztikai műszerekkel, az Ipari Szolgáltató Üzemegység erre kiképzett dolgozói végzik a gépek és berendezések ellenőrzését, központi irányítás mellett.

5.4. Nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz

Társaságunk jelenleg 53 településen végez nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz közszolgáltatást, szállítást és ártalmatlanítást. A 23 szennyvíztelepünkön lehetőség van a Társaságunk által üzemeltetett településeken idegen közszolgáltatók által begyűjtött nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz elhelyezésére és ártalmatlanítására is a szennyvíztelepeink kapacitásának erejéig. Egyes településeken komplex közszolgáltatást, begyűjtést, elszállítást, ártalmatlanítást, vagy csak fogadást és ártalmatlanítást, tudunk biztosítani.

6. Fogyasztói kapcsolatok

A DRV Zrt. stratégiai célja az ügyfélkapcsolatok javítása olyan szakmai és informatikai fejlesztések megvalósításával, melyek ügyfeleink és munkatársaink igényeit egyaránt kielégítik, a kétirányú kapcsolattartást megkönnyítik. Célunk az ügyfelek elégedettségének növelése pontos leolvasási és ellenőrzött számlázási tevékenység, egységesített és formalizált ügyintézés, illetve proaktív kommunikáció révén.

2011. januártól a DRV Zrt. megújított formátumú számlákat bocsát ki felhasználói részére. Az új számlakép érthetőbb és áttekinthetőbb a korábbinál, és megfelel az egyébként csak áram- és gázszolgáltatókra vonatkozó ún. közműkódex előírásainak is. A 2013. évi rezsicsökkentés fogyasztóink számára megtakarított összegét, a törvényi előírásoknak megfelelően a számlákon transzparensszen megjelenítjük. Emellett a számlák több új, felhasználóbarát funkciót is tartalmaznak. Az állandó lakossági felhasználóknak készített

részszámlákon például megjelenik az utolsó számlázott mérőállás, valamint a következő leolvasás tervezett időszaka. A fizetendő összeg meghatározásakor pedig mostantól már a részszámláknál is figyelembe vesszük a víz- és csatornadíj túlfizetéseket is. Az új számla praktikussága mellett ráadásul takarékos is. A rész- és elszámoló, valamint az ügyfélszolgálat által készített egyedi számlákhoz mostantól használt egységes nyomtatványoknak, a számlázó rendszer korszerűsítése érdekében véghezvitt informatikai fejlesztésnek, és a postázási folyamat átalakításának köszönhetően az új formátumú számlák kibocsátása sokkal költséghatékonyabbá vált.

Munkatársaink a vízmérőket az állandó lakossági felhasználóknál – 5 részszámla kibocsátását követően – hathavonta, a lakossági idényfelhasználóknál évente egyszer olvassák le. A közületi felhasználók vízmérőinek leolvasására és az elszámolásra havonta kerül sor. A felhasználási helyen olvasott mérőállásokat a leolvasók kézi számítógépen (PDA) rögzítik és az elszámoláshoz szükséges mérőállások automatikusan kerülnek át számlázási rendszerünkbe. A tömeges számlázás során saját számlázási központunk évente mintegy 2,8 millió számlát nyomtat ki, borítékol és postáz felhasználóinknak.

A DRV Zrt. funkcionálisan centralizált ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati folyamatokkal foglalkozó munkatársak egy központi szervezethez tartoznak. Az ügyintézők az ügyfelek különböző kommunikációs csatornákon érkező és eltérő földrajzi helyen fogadott megkereséseit egységes szabály- és normarendszer alapján kezelik. Az ügyfélszolgálat munkatársai jól felkészültek, képzettek, szakmai és kommunikációs készségeik fejlesztésére fokozott gondot fordított a DRV Zrt. 2014. évben több mint 8 ezer ügyben szolgálták ki felhasználóinkat a személyes ügyfélfogadó helyek.

A fogyasztói megkeresések megoszlása az elmúlt öt évben:

	2010	2011	2012	2013	2014
Személyes felhasználói megkeresés	64.531	70.208	71.384	80.887	88.293
Telefonos ügyintézés	177.173	167.186	174.523	194.592	183.777
Írásos megkeresés	208.684	228.005	261.736	270.301	258.175

Elérhetőségeink, ügyintézési csatornák

Telefonon

A helyi hívás díjával hívható DRV INFO VONAL a nap 24 órájában tájékoztatást nyújt a DRV Zrt. által biztosított szolgáltatásokkal kapcsolatban, és kényelmes ügyintézését tesz lehetővé a Felhasználók számára. A Fogyasztóvédelmi Törvény előírásainak megfelelően munkatársaink csütörtökönként 8.00-tól 20.00 óráig – egyéb munkanapokon 7.30-tól 15.30-ig – fogadják ügyfeleink hívásait. Közterületi hibabejelentéseket a Felhasználók szintén a DRV INFO Vonalon tehetnek az 1-es menüpont leválasztásával a hét minden napján 0.00-tól 24.00 óráig.



Postai úton:

Dunántúli Regionális Vízmű Zrt. Ügyfélszolgálat
8601 Siófok,
Pf. 888.

E-mailben:

Elektronikus levélcímünk: ugyfelszolgalat@drv.hu

Személyesen:

A felhasználási helyhez legközelebb eső ügyfélfogadó iroda/információs pont címét feltüntetik a felhasználóknak küldött számlákon.

Az ügyfélfogadási rend:

Ügyfélszolgálati Iroda	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Siófok, Fő u. 39/a.	8.00-15.00	8.00-14.00	8.00-15.00	8.00-20.00	8.00-14.00
Ügyfélszolgálati Fiókiroda	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Barcs, Bimbó u. 6.	---	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-18.00	---
Balatonfüred, Kossuth u. 33.	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-18.00	8.00-12.00
Dombóvár, Hunyadi tér 2.	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-18.00	8.00-12.00
Fonyód, Ady E. u. 7.	8.00-15.00	---	---	8.00-18.00	8.00-12.00
Keszthely, Vaszary K. u. 13.	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-18.00	8.00-12.00
Nagyatád, Zrínyi u. 78.	8.00-15.00	---	---	8.00-18.00	8.00-12.00
Siklós, Felszabadulás u. 76.	8.00-15.00	---	---	8.00-18.00	8.00-12.00
Tamási, Rákóczi u. 35-37.	8.00-15.00	---	---	8.00-18.00	8.00-12.00
Tapolca, Dózsa Gy. u. 30.	8.00-15.00	---	---	8.00-18.00	8.00-12.00
Velence, Pusztaszabolcsi u.40.	8.00-15.00	---	---	8.00-18.00	8.00-12.00
Ügyfélszolgálati Információs pont	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Bóly, Hősök tere 12.	---	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---
Kaposvár, Béke u. 41.	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---	---
Marcali, Kossuth u. 49.	8.00-15.00	---	8.00-15.00	---	---
Pécs-Üszögpuszta, Pipitér u.	---	8.00-15.00	8.00-15.00	---	---
Sásd, Dózsa Gy. u. 25.	---	8.00-15.00	---	---	8.00-15.00
Simontornya, József A. u. 1.	---	8.00-15.00	8.00-15.00	8.00-15.00	---
Tab, Vörösmarty köz 3.	---	---	8.00-15.00	---	---

Velencén és Fonyódon a nyári hónapokban (június, július, augusztus) kedden és szerdán is fogadjuk a Felhasználókat 8.00 – 15.00 óra között.

Naprakész tájékoztatás, elektronikus ügyintézés honlapunkon: www.drv.hu

A Társaság weboldala lehetőséget biztosít a gyors, olcsó és kényelmes ügyintézésre. A nyitóoldalon elhelyezett űrlapok értelemeszerű kitöltésével és beküldésével felhasználóink közölhetik a vízmérők állását, pótolhatják a befizetéshez szükséges, de elvesztett csekkjeiket, lekérdezhetik aktuális folyószámla egyenlegüket, módosíthatják a részszámlában szereplő mennyiségeket és bejelenthetnek egyéb adatváltozásokat is.

Emellett látogatóink településre szabott tájékoztatást kérhetnek a felhasználási hely megadásával többek között a díjakról, az illetékes területi egységekről és a vízminőségről.

Kivizsgálási Csoport

Társaságunkhoz hasonlóan minden felhasználónak és víziközmű tulajdonos önkormányzatnak érdeke, hogy a szolgáltatást mindenki szabályosan, a díj korrekt megfizetése mellett vegye igénybe, hiszen ezáltal elkerülhető, hogy a szabálytalan közműhasználat következtében jelentkező többletköltségek a többi felhasználót terheljék. A fenti cél érdekében kezdte meg tevékenységét 2009. február 1-jén a Leolvasási és Kivizsgálási Osztályhoz tartozó Kivizsgálási Csoport. A csoport 14 főből áll, és a DRV teljes szolgáltatási területén végzi a felhasználási helyek ellenőrzését, ami következőkre terjed ki: a vízmérők, biztosító plombák, jogi záruk sértetlenségének vizsgálata, szabálytalan közműhasználat felderítése, továbbá a DRV Zrt. nyilvántartásában nem szereplő ingatlanok esetében a vízvételzés formájának, forrásának ellenőrzése.

A Kivizsgálási Csoport munkatársai DRV-s munkaruhában, DRV logóval ellátott autókkal, fényképes igazolvánnyal járnak a pontos beazonosíthatóság érdekében. Rendelkezésükre állnak szerszámok, szivattyúk (az esetenként aknában lévő víz eltávolítása érdekében), leolvasó felszerelés, valamint a felhasználók tájékoztatását szolgáló dokumentumok.

Helyszíni kivizsgálásra akkor is sor kerülhet, ha egyes felhasználói igények szakszerű kezeléséhez szükséges a felhasználási hely személyes felkeresése (pl. belső hálózati meghibásodás miatti csatornakedvezmény igénylése)

Egykapus hibabejelentés – Központi Hibadiszpécser Szolgálat megalakulása

2010. október 1-jén kezdte meg működését a Központi Hibadiszpécser Szolgálat. Az új szervezeti egység felállítására egyrészt az üzemvezetőségek szervezeti átalakulása miatt volt szükség, másrészt a gyors és szakszerű reagálás érdekében indokolt volt a hibaelhárításhoz kapcsolódó funkcióik leválasztása. A munkatársak tevékenységét a 2012. évben bevezetett Objektum nyilvántartó és térkép megjelenítő program (OTMR) támogatja.

7. Önkormányzati kapcsolatok:

2014. évben a DRV Zrt. 389 településen végzett ivóvíz- és/vagy szennyvízcsatorna-szolgáltatást. Folyékony hulladék gyűjtését és/vagy ártalmatlanítást közel 100 településen végeztünk az év folyamán. Az állami tulajdonú regionális rendszerekhez kapcsolódó önkormányzati bővítmények száma tovább nőtt, immár 47 település érintett ivóvízbővítménnyel és 37 szennyvízcsatorna-bővítménnyel.

Társaságunk alapvető stratégiai céljai közé tartozik a víziközmű-szolgáltatással ellátott meglévő településeink megtartása. Eddigi gyakorlatunknak megfelelően munkatársaink év közben személyesen keresték fel önkormányzati partnereinket, és megbeszélést folytattak az együttműködés aktuális kérdéseiről, a működéssel kapcsolatos tapasztalatokról.

A meglévő települések megtartása mellett másik alapvető stratégiai célunk az új települések üzemeltetési jogának megszerzése. A 2014. évben végzett elégedettségmérés adatai alapján

önkormányzati partnereink tevékenységünk főbb elemeivel kapcsolatos elégedettsége a következőképpen alakult:



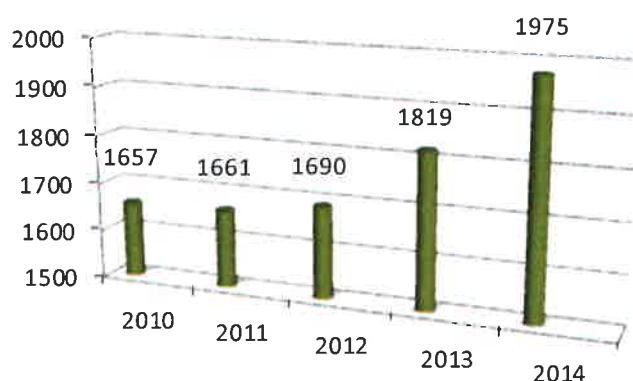
DRV Zrt. által ellátott települések száma mintegy 10%-al nőtt.

8. Humán erőforrás

A humán erőforrás gazdálkodási tevékenység fő célja azoknak a feltételeknek a megteremtése, amelyek lehetővé teszik, hogy a DRV Zrt. emberi erőforrásaiban rejlő potenciális teljesítményből a lehető legtöbb realizálódjon a foglalkoztatási költségek hatékony felhasználása mellett.

A DRV Zrt. létszámának optimalizálása a 2014. évben is tovább folytatódott. Az átlagos állományi létszám 1.975 fő volt, 240 új munkatárs érkezett a DRV-hez, 123 munkatárs távozott. Az új belépő munkavállalók közül összesen 57 fő érkezett munkáltatói jogutódlással a Társaságunkhoz. A 2014-es évben is nagy hangsúlyt fektettünk az integráció során a DRV Zrt.-hez került munkavállalók szocializációjára valamint az azonos feltételek biztosítására.

A DRV Zrt. bérrendszerét, bérpolitikáját a bérek belső és külső méltányosságának vizsgálatára, a helyi munkaerő-piaci viszonyok figyelembe vételére alapozta. A cég az alapbéren és a munkavégzéshez kapcsolódó pótlékokon kívül a kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkatársak elismerése céljából motivációs rendszert működtet (teljesítmény menedzsment rendszer, mozgó bér, hónap dolgozója, kollektívája).



A HR-munka értékteremtő elemei között kiemelt hangsúllyal jelenik meg a szervezetfejlesztés támogatása, a szervezeti kultúra formálása, a motiváló teljesítménymenedzselési és ösztönzési rendszer kialakításának folytatása, a stratégiai fókuszú személyzetfejlesztés és munkaerő-gazdálkodás, az érdekképviselőkkel folytatott partneri kommunikáció.

A személyzetfejlesztési tevékenység fő célja a stratégia megvalósítására képes munkatársak biztosítása. A képzések fókuszában a következő képzések álltak:

- vezetőképzés,
- értékesítési munkatársak képzése,
- ügyfélkapcsolattal rendelkező munkatársak képzése,
- speciális szakmai képzések.

9. Díjak

A 2011. CCIX. víziközmű törvény módosította a díjképzést, a díjmegállapítás jogát az illetékes miniszter hatáskörébe rendelte. Az átmeneti időszakban a víziközmű-szolgáltatás díjait és azok alkalmazásának kezdő időpontját megalkotott rendelet hatályba lépéséig díjmoratórium van, ami azt eredményezi, hogy 2012. évre legfeljebb bruttó 4,2%-os emelést engedélyezett a törvény 2011.12.31-én alkalmazott bruttó díjakhoz képest. Lakossági felhasználóink számára a kormány rezsicsökkentésről szóló döntése alapján, 2013. évben július 1-től 10%-al csökkentek a víziközmű szolgáltatás díjai, melyet a megküldött számlákban tételesen is ellenőrizhetnek a Felhasználók.

II. MŰSZAKI INFORMÁCIÓK

Marcali Üzemeltetési Üzemvezetőség

1. Bevezetés

A Marcali Üzemeltetési Üzemvezetőséghez tartoznak a Marcali és Kaposvár térségében üzemeltetett települések.

Marcali Üzemeltetési Üzemvezetőség Marcali Telephely
8700 Marcali, Kossuth u. 49. Tel: 85/515-700

A Marcali Üzemeltetési Üzemvezetőség területét jellemző adatokat az alábbi táblázat foglalja össze:

	Önkormányzati tulajdonú vízi közmű rendszerek		Állami tulajdonú vízi közmű rendszerek		Vízi közmű rendszerek száma
	Víz	Szennyvíz	Víz	Szennyvíz	
Marcali Üzemeltetési Üzemvezetőség	24	6	4	-	34

Marcali Fenntartási Üzemvezetőség

A Marcali Fenntartási Üzemvezetőséghez tartoznak a Marcali és Kaposvár térségében üzemeltetett települések.

Marcali Fenntartási Üzemvezetőség - Marcali Telephely
8700 Marcali, Kossuth u. 49. Tel: 85/515-700

2. Marcali Város ivóvíz ellátás

A víziközmű rendszer műszaki adottságai:

Ellátott lakos-szám Marcali város, Bize,-Boronka, -Gyótapuszta településrészsel: 11.974 fő

Ellátási forma komfortos, házi bekötéses

Üzemeltetett létesítmények

víztároló	1000 m ³ -es vasbeton medence, 2 x 1000 m ³ -es iker vb. medence
nyomásfokozó szivattyúk	7 db
ivóvízhálózat	67.926,5 fm
Üzembe helyezés éve:	1983.

A vízmű műszaki adatai

Vízgyártási adatok

Feltárt vízkészlet mennyisége	1483 m ³ /d
Vízellátó mű tényleges kapacitása	3960 m ³ /d

Települések vízigénye: ~ 2000 m³/nap.

- Vízhasználat jellege	közcélú
- Vízkészlet típusa és minősége	rétegvíz, tisztítással ivóvízként felhasználható
Víz kivétel időszaka	folyamatos
Ellátás módja	bekötéses

A működtetés jellemzői:

Marcali, Bize, Boronka, Gyótapuszta települések vízellátása a Nyugat -balatoni Regionális Vízműről biztosított. Csatlakozási pont a Balatonkeresztúr-Marcali NA 400 ac. nyomó távvezeték 14 + 150 km szelvényében található. A szivattyú indítását, illetve leállítását úszó kapcsolók segítségével a SCADA rendszer vezérli. Az úszó kapcsolók az 1000 m³-es fogadó medencében található. A 2x1000 m³-es medence töltését a K.-i 1000 m³-es szolgálati medencében található úszó kapcsolók vezérlik a SCADA rendszer segítségével. A szolgálati medence vízmennyiségét 4 db átemelő szivattyú biztosítja. Innen kerül a víz a település elosztó hálózatba. Az elosztó hálózatból a víz egy része a Szőlőhegyi nyomásfokozóba kerül, mely segítségével a Szőlőhegy településrész vízellátása biztosított.

A települések vízellátása két nyomásövezetre tagolódik.

- Az I. számú nyomásövezethez tartozik a vízkivételi mű, az elosztóhálózat. A hálózati nyomást a 2x1000 m³-es szolgálati medence biztosítja.
- A II.-es számú nyomásövezethez tartozik Szőlőhegy településrész. A hálózati nyomást a Szőlőhegyi nyomásfokozó szivattyú biztosítja.

A vízelosztás létesítményei

Ivóvízhálózat - üzemel mindösszesen 67.926,5 fm

Marcali városi elosztóhálózat		
Névleges átmérő (mm)	Anyag	Hossz.[m]
300	acny.	1.656
200	acny.	2.560
150	acny.	7.829,5
125	acny.	1.390
100	acny.	7.399,5
80	acny.	19.830
100	KM-PVC	1.967
80	KM-PVC	11.100

450	KPE	262
315	KPE	30
160	KPE	242
110	KPE	1152,9
100	KPE	85
90	KPE	1.471
400	KDEM PVC	288
Összesen:		57.262,9
Bize városrész elosztóhálózat		
Névleges átmérő (mm)	Anyag	Hossz [m]
150	KM-PVC	2.400
100	KM-PVC	216
80	KM-PVC	802
Összesen		3.418
Gyótapusztá városrész elosztóhálózat		
Névleges átmérő (mm)	Anyag	Hossz [m]
80	KM-PVC	1.725
20	KPE	286
Összesen:		2.011
Boronka városrész elosztóhálózat		
150	KM-PVC	1.500
100	KM-PVC	2.485
80	KM-PVC	1.945
Összesen		5.390
NYBRV fogadóállomás és Marcali III. számú vízműtelep között összekötő vezeték		
Névleges átmérő (mm)	Anyag	Hossz [m]
400	ACny	24
450	PE	262
Összesen		286
Boronka-Gyótapusztá összekötő vezeték		
110	KPE	6.084,5
Marcali-Ipari Park összekötő vezeték		
110	KPE	409,5

Tárolók, nyomásfokozók

- Térszínti 1000 m³-es fogadó medence
 - anyaga vasbeton
 - hasznos térfogat $V_h = 1000 \text{ m}^3$
- 2x1000 m³ térfogatú iker vasbeton medence
 - anyaga vasbeton
 - hasznos térfogat $V_h = 2000 \text{ m}^3$

Nyomásfokozó szivattyúk

- NYBRV- ről érkező vízvezetékbe továbbítására:

GRUNDFOS CR 60-70	3 db
Q = 80 m ³ /h	H = 64 m

- GRUNDFOS CR 64-4-2

GRUNDFOS CR 64-4-2	1 db
Q = 64 m ³ /h	H = 59 m

- Nyomásfokozó berendezések Nagygombai Öreghegyen lévő zártkertek vízellátására

GRUNDFOS-HIDROMONO	2 db
Q = 2 m ³ /h	H = 70 m

- Nyomásfokozó berendezés Marcali-Bize városrész zártkertek vízellátására

GRUNDFOS CR 60- 30	1 db
Q = 30 m ³ /h	H = 60 m

2015. évre jellemző ivóvíz-vízminőség

A szolgáltatott ivóvíz minősége minden tekintetben megfelel a „201/2001. (X.25.) az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről” szóló Korm. rendelet előírásának. Az ivóvíz minőségét nevezett jogszabály által előírt gyakoriság szerint rendszeresen, akkreditált laboratóriumi mérésekkel ellenőrizzük. Ezen túlmenően az ivóvíz minőségét a Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály is rendszeresen ellenőrzi, a víz minőségében kifogásoltság általuk sem volt kimutatható.

A fertőtlenítőszer-adagolást a lehető legkisebb értéken tartjuk. Vízbiztonsági szempontból azonban az adagolástól nem lehet eltekinteni, annak célja a hálózatra kiadott víz jó minőségének megőrzése a hálózaton, a bakteriális elfertőződés megelőzése.

Az ivóvíz rendszeren 2014-2015 évben megvalósított rekonstrukciós feladatok:

Munka megnevezése	Érték
2014. évben	
Európa Park, Penny mögötti tűzcsap csere	277 536
Noszlopy u. 18. házszám előtti tűzcsap cseréje	419 659
Bekötővezetékek kiváltása, cseréje KPE vezetékre	3 071 912
Ideiglenes vízellátás nyomásfokozó állomásnál	220 158
Meglévő tűzcsapok cseréje 30 db	9 351 192
Templom u. gerincvezeték csere	929 348
Acél bekötővezetékek kiváltása KPE csőre 20 db	757 442
Összesen:	15 027 246

Az alábbi munkákat az Önkormányzat saját hatáskörben indította el.

Munka megnevezése	Érték
2015. évben	
Marcali ivóvíz és szennyvízhálózat rekonstrukció és bővítés tervezései	1 489 000
Marcali, Kisgombai u. ivóvíz gerincvezeték kiépítése	4 430 000
Marcali, Park utcai Városi Sportcsarnok előtti tűzcsapok megfelelő vízellátását biztosító ivóvíz gerincvezeték átépítése	7 375 000

A gördülő fejlesztési tervben szerepeltetett munkák műszaki megoldásainak kidolgozása folyamatban van

- Marcali 1000 m³ és a 2 x 1000 m³ szolgálati medence felújítása. Belső szerelvények rozsdátlanítása, festése élelmiszeripari festékkel, külső festés

3. Szennyvízelvezetés és - tisztítás

3.1. Szennyvízelvezetés

A szennyvízrendszer jellemzőbb adatai:

Szennyvízrendszer neve	Csatorna- hálózat hossza km	szennyvíz bekötések száma (db)	Szennyvíz átemelők száma db	Szagtalanító berendezések száma db
Marcali szennyvízelvezető és tisztító rendszer	73,87	7251	17	4
KEOP-1.2.0/09-11-2011-0019 tovább bővült Horvátkút településsel	11,09	200 tervezett	1	1 + (3db kiegészítő szagtalanító)

Marcali szennyvíztisztító telep

A Marcali szennyvíztisztító telep Marcali város, Boronka, Bize városrész és Csömend, Nikla település kommunális szennyvizét fogadja és tisztítja.

A szennyvíztisztítás –szennyvíztisztítási technológiája:

A szennyvíztisztítás mechanikai műtárgyakkal és teljes oxidációs eleveniszapos tisztítási technológiával történt, amely két biológiai teleprészből állt. Két darab elsőfokú biológiai tisztítást biztosító hexacell töltettel rendelkező csepegtetőtestes műtárgy, majd egy-egy oxidációs árokból és a hozzá tartozó utóülepítőből. A tisztított szennyvíz fertőtlenítésével.

A keletkező fölös iszap aerob iszapkezelésével, majd mobil víztelenítésével, hasznosítás céljából továbbadásra került.

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz fogadás történt a telepen, amelynek előkezelése egy oxidációs árokban történt.

A tisztított szennyvíz befogadója a Kátyú árkon, Sári vízfolyáson és a Marcali Előülepítő I. tározón keresztül a Marcali tározó, majd pedig a Balaton.

Ez évben a szennyvíztisztító telep rekonsztrukciós felújítása a KEOP fejlesztés során megtörtént.

Így a telep a próbaüzem kezdetétől – **2015. 09. 03.** – a következő szennyvíztisztítási technológiával üzemel.

Eleveniszapos biológiai szennyvíztisztítás, nitrifikációval, elő - és utó-denitrifikációval, szükség szerinti pót-szén forrasdagolással kiegészített biológiai nitrogén eltávolítással, biológiai és vegyszeres foszfor eltávolítással, folyamatos visszamosatású homokszűrővel, fertőtlenítéssel.

A keletkező fölös iszap sűrítésével, víztelenítésével, majd a keletkező víztelenített iszap hasznosítás céljából továbbadásra kerül.

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz fogadása az újonnan létesített fogadó aknában történik.

A Marcali szennyvíztisztító telep vonatkozásában a tavalyi év folyamán bírságotól határérték túllépés nem történt.

3.2. Rekonstrukciók, fejlesztések, beruházások

A szennyvízszolgáltatás eredményes teljesítéséhez az alábbi felkészülési feladatokat hajtottuk végre:

- Kritikus helyeken, dugulás elhárítás céljából a szennyvízcsatorna hálózatok mosatását, valamint a szennyvíztisztító és átemelő műtárgyak tisztítását a kirakódott zsírtól, iszaptól, biológiai bevonatoktól.
- A szennyvíztisztító telep hatásvizsgálatát, valamint összehangolt műtárgyak ütemezett tisztítását.
- A telepen üzemelő gépészeti berendezések tisztítását, karbantartását, a karbantartási ütemtervnek megfelelő üzemállapot felülvizsgálatát, és a szükséges javítások megvalósítását.
- Az infiltráció csökkentése érdekében Marcali városrészen 100 db szennyvíz akna került kikenésre DRV Zrt. költségére.
- Hálózati átemelők és szerelvényeknek karbantartását, a szerelvények szükség szerinti cseréjét, a tartalék gépegységek üzemképes állapotának vizsgálatát. (Marcali, Nikla, Csömend, Boronak, Bize településeken).
- A védterületek rendezését, gyomtalanítását és a szennyvízművek megnyerő küllemének fenntartását.
- Továbbiakban a Marcali Város csatornahálózatának és szennyvíztisztító telep korszerűsítésére a KEOP projekt nyújtott lehetőséget.
- A KEOP-1.2.0/09-11-2011-0019 projekt kiviteli munkálataidban megújult a telep, számos gép és berendezéssel bővült. A telep avatóünnepsége 2015.11.26.

- Horvátkút település a projekt keretein belül szennyvízhálózatot kapott egy szennyvízátemelő állomással, ami továbbítja a településen keletkezett szennyvizet a Marcali város szennyvíztisztító telepére.
- A pályázat keretében 101 db szennyvízakna fedlap csere történt, rekonstrukció keretében.

Az elmúlt évben a működési területet érintően, a kiemelkedő rekonstrukciós, értéknövelő felújítási, fejlesztési és beruházási feladatok alábbiak szerint foglalhatóak össze:

A szennyvíz rendszeren 2014-2015 évben megvalósított rekonstrukciós feladatok:

Munka megnevezése	Érték
2014. évben	
Kodály utcai szennyvíz átemelő rekonstrukciója, szivattyú beszerzéssel	827 834
Jókai u. átemelő rekonstrukció szivattyú beszerzése számlából fennmaradó tartozás	260 996
Szennyvíztisztító telepi előülepítő forgó kotrójának felújítása	4 776 480
Szennyvíztisztító telep 1 db gázkéményének bélelése	483 597
Széchenyi u. 14-20. társasház szennyvíz szint vészjelző kiép.	290 551
Összesen:	6 639 458

Az alábbi elvégzendő munkákkal kapcsolatban a megrendelő nyomtatványok, megküldésre kerültek Marcali Város Önkormányzata részére:

- Boronka R-1 és a Bizei szv. átemelőben 1 - 1 db szivattyú beszerzése (FLYGT NP 3085.160 SH253 2,4 kW)


Reméljük, tájékoztatásunk elősegítette, hogy a Tisztelt Képviselőtestület megfelelő áttekintést kapjon Társaságunk tevékenységéről. Amennyiben további esetleges kérdések merülnek fel, természetesen állunk rendelkezésükre.

Ezúton is köszönjük egész éves partneri együttműködésüket.

Siófok, 2015. december 2.

**Dunántúli
Regionális Vízmű Zrt.
9.**

Tisztelettel:



Szabényi Tibor
értékesítési vezető