



## **TÁJÉKOZTATÓ**

### **FONYÓD VÁROS TERÜLETÉN A 2020. ÉVBEN VÉGZETT HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGRŐL**

#### **Tisztelt Képviselő Testület!**

A PELSO-KOM Nonprofit Kft. a DBR Dél-Balatoni Régió Nonprofit Kft. közszolgáltatói alvállalkozójaként végezte a nem veszélyes hulladék gyűjtési, szállítási tevékenységét Fonyód város területén, továbbá ellátta az ügyfélszolgálati feladatokat a 2020. évben.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő jogszabályokban, a feladat ellátását vagy a számlázást érintően változás nem volt a 2020. évben.

#### **A PELSO-KOM Nonprofit Kft. gazdálkodása és finanszírozása:**

A Kft. 2020. évi beszámolóját a tulajdonos Délnyugat Balatoni Hulladékgazdálkodási Társulás május 28-án a 4/2021.(V.28). számú határozatával elfogadta. Társaságunk 19.441 eFt adózott eredményt ért el, mely az eredménytartálékba került átvezetésre.

A 2020. év finanszírozása megfelelt az előző évek gyakorlatának, azaz az NHKV Zrt. a közszolgáltató részére a feladat ellátásért járó szolgáltatási díjat a tárgynegyedévet követően 2-3 hónappal teljesíti, a közszolgáltató ezt követően egyenlíti ki az alvállalkozói díjunkt, így PELSO-KOM Nkft. a gyűjtés, szállítás és ügyfélszolgálat költségeit 5-6 hónapig előre finanszírozza, ez 150-200 millió forrást igényel.

Cégünk 2020. novemberében megújított hulladékgazdálkodási engedélye már kiterjed a veszélyes hulladék szállítására is, így a közszolgáltatáson kívüli tevékenységünket – ami a nagykonténeres szolgáltatáson – kibővítettük veszélyes hulladék szállításával is. Elsősorban az építés, bontás során keletkező veszélyes hulladék (pl. kátránypapír, pala) körében számítunk megrendelésre, de vállaljuk a lakosságnál keletkező festékesdoboz, növényvédőszer, akkumulátor elszállítását is önkormányzati megrendelésre.

A koronavírus miatti korlátozások, a gazdasági visszaesés a közszolgáltatást nem érintette, a hulladékszállítás vészhelyzet idején még fontosabbá vált, elvárás volt az önkormányzatok és a lakosság részéről, hogy a megszokott rendben és tartalommal legyen elvégezve, bármilyen körülmények között. Fel kellett készülnünk arra, hogy munkavállalóink nagyszámú megbetegedése esetén hogyan tudjuk a szolgáltatás folyamatosságát biztosítani. Társaságunk a pandémiás terve tartalmazza azokat az intézkedéseket, melyeket munkatársaink munkavégzés közbeni megfertőződésének megelőzésére hoztunk, ill. az esetleges megbetegedések miatt milyen intézkedéseket kell majd megtenni.

Meghatároztuk, hogy a létszám jelentős kiesése esetén mely hulladék típus elszállítása maradhat el ideiglenesen (pl. lom- vagy zöldhulladék), de azt is rögzítettük –és ez elvárás volt a hatóság részéről is – hogy a vegyes települési hulladék elszállítása a közegészségügyi kockázatok elkerülése érdekében semmilyen körülmények között nem maradhat el. Szerencsére nem került sor korlátozó intézkedés bevezetésére, minden hulladéktípust a tervezett időben elszállítottunk.

A felkészülés részeként 2020. március hónapban kibővítettük a fizikai létszámunkat a nyári szezonális létszámra, ill. május hónapban is vettünk fel rakodót, hogy a hulladék elszállítására rendelkezünk megfelelő munkaerővel. 2020. tavaszán vásároltunk 2 db használt tömörítő hulladékgyűjtő járművet, ez is hozzájárult ahhoz, hogy a nyári szezonban a megnövekedett hulladék mennyiséget fennakadás nélkül tudtuk elszállítani.

Kértük az ingatlan használókat, hogy a hulladékot a gyűjtőedénybe lezárt zsákban helyezték el, így ürítéskor elkerülhető annak veszélye, hogy a dolgozók érintkezzenek olyan hulladékkal, ami esetleg fertőző lehet. Azon ingatlanoktól is elszállításra került a hulladék, ahol házi karanténra kötelezett fertőzött személy tartózkodott, de csak kizárólag lezárt gyűjtőzsákból. A megtett intézkedések hatására munkavégzés közben egy munkavállalónk sem fertőződött meg.

A személyes ügyfélszolgálati irodát ideiglenesen bezártuk, ügyintézésre a telefonos és írásos megkeresési formákat javasoltuk.

A pandémia következtében sokan beköltöztek az üdülőkbe és azóta itt élnek. Az üdülő időszakon kívül a vegyes települési hulladékot csak többelhulladékos zsákban visszük el vagy át kell jelentkezni éves díjfizetésre. Sokan nem voltak ezzel tisztában, és meglepődtek, hogy a szezonális matricával a szezonon kívüli időszakban nem ürítettük a gyűjtőedényt, de miután tisztázódott a helyzet átjelentkeztek éves díjfizetésre, így a probléma megoldódott.

Fonyód város önkormányzata (és még négy másik Önkormányzat) úgy döntött, hogy a 2020. évi tavaszi lomtalanítást lemondták és őszi kérték áttenni. Ezt a tervezett őszi feladataink közé elég nehezen tudtuk beilleszteni. Október 27-én kezdtük meg a lom elszállítását és csak november 7-én tudtuk befejezni a gyűjtést, ehhez hozzájárult az is, hogy a kihelyezett mennyiség a 2019. évi mennyiséget 51,4 %-al meghaladta. A begyűjtött mennyiség 340 tonna volt, amit 72 fordulóval szállítottunk el a Somi Nagytérségi Hulladékkezelő Központba.

### Hulladék gyűjtési, szállítási tevékenység

A 2020. évben az előző évekhez képest a szolgáltatás tartalmában változás nem történt, Fonyód város területéről az elmúlt években begyűjtött, kezelt hulladék mennyisége az alábbi:

Hulladékfajta	Begyűjtött hulladékmennyiség (tonna)					Változás 2020/2019	Változás 2020/2016
	2016.év	2017.év	2018.év	2019.év	2020. év	%	%
kevert települési	2.011	1.928	1.991	1.982	<b>1.954</b>	98,6	97,2
zöldhulladék	1.402	1.446	1.448	1.624	<b>1.578</b>	97,2	112,5
lomhulladék	168	177	191	225	<b>344</b>	152,9	204,8
szelektív hulladék	143	175	209	235	<b>229</b>	97,4	160,1
<b>összesen</b>	<b>3.724</b>	<b>3.726</b>	<b>3.839</b>	<b>4.006</b>	<b>4.105</b>	<b>102,5</b>	<b>110,2</b>

A közszolgáltatás körében 28.206 tonna hulladékot gyűjtöttünk be az 56 településről, a Fonyódról begyűjtött mennyiség ennek a 14,6 %-a. 5 év alatt 381 tonnával emelkedett meg a begyűjtött mennyiség Fonyódon, ami 10,2 %-os növekedést jelent. Ezen belül a vegyes települési hulladék mennyisége 2,8 %-al csökkent, az elkülönítetten gyűjtött hulladékok (zöld, lom, szelektív) mennyisége pedig 25,6 %-al megemelkedett. A lom hulladék mennyisége növekedett leginkább, 204,8 %-al, ezt követi a szelektív csomagolási hulladék 160,1 %-al. Az ideális az lenne, hogy az elkülönített hulladék gyűjtés mennyiségének növekedési arányával azonos mértékben csökkenne a vegyes települési hulladék mennyisége.

Teljesített járatnapok a 2020. évben (üdülési szezon: 05.01-10.31):

- kevert települési: szezonon kívül 26, szezonban 35, összesen 61 alkalommal;
- zöldhulladék: 23 alkalommal, ebből 2 alk. januárban karácsonyfa gyűjtés;
- csomagolási hulladék (sárga): 19 alkalommal;
- csomagolási üveg (zöld zsák): 14 alkalommal;
- lomhulladék (lomtalanítás): 1 alkalommal;

#### **Egyes hulladékok részletes bemutatása:**

- **Kevert települési hulladék**

##### **Gyűjtés**

űrítési gyakoriság heti alk., kivéve július-augusztus hónap, amikor heti 2 alk. A begyűjtött hulladékot Marcaliban az MTKSZ Nonprofit Kft. által üzemeltetett Regionális Hulladékkezelő Központnak adtuk át előkezelésre, kezelésre.

##### **Alkalmazott technológia**

mechanikai kezelés + biológiai stabilizálás,

A technológiák másodlagos tüzelőanyagot (RDF), illetve részben anyagában hasznosítható anyagokat produkálnak.

- **Zöldhulladék**

##### **Gyűjtés**

januárban 2 alk. karácsonyfa gyűjtés, március 4-től december 9-ig 2 hetente lenyírt fű, faág, nyesedék gyűjtés. A gyűjtőjáratokkal begyűjtött zöldhulladékot Balatonlellére szállítottuk a DRV szennyvízkezelő telepére

##### **Alkalmazott technológia**

szikkasztott szennyvízzel keverve komposztot állítanak elő belőle.

- **Elkülönítetten gyűjtött csomagolási hulladék**

##### **Gyűjtés**

január-május és október-december hónapokban 4 hetente, június- szeptember hónapokban 2 hetente. Az üveg hulladék házhoz menő zsákos begyűjtése egész évben 4 hetente történik.

A szelektíven begyűjtött hulladékot (papír+műanyag+fém+üveg) a Somi Nagytérségi Hulladékkezelő Központban a SIOKOM Nkft által üzemeltetett optikai válogatóműben kezelik.

##### **Alkalmazott technológia**

automata gépsoron optikai válogatás, bálázás (üveg kivételével)

- **Lomhulladék:**

Gyűjtés: évi 1 alkalommal, október 27-én induló gyűjtéssel történt

A begyűjtött lomhulladék Somi Nagytérsegi Hulladékkezelő Központba került beszállításra

Alkalmazott technológia

előkezelést követő hulladék ártalmatlanítás

## **A hulladékgyűjtés problémái**

Az előző évek beszámolóiban leírt problémák továbbra is fennállnak.

A nyaralóingatlan tulajdonosok nem használnak merevfalú zárt edényzetet, helyette a különböző frakciójú hulladékot azonos, jelöletlen zsákokban helyezik ki közterületre, akár a járatnap előtt több nappal, egyszerre. Ez a begyűjtés során munkatársaink számára gondot okoz, mivel nem lehet tudni, hogy a zsákokban milyen típusú hulladék került elhelyezésére. A be nem azonosított tartalmú zsák el nem szállítása okozza a szállítási panaszok nagy részét. Az ingatlan használók azon magatartása, hogy a hulladékot nem a szállítási nap reggelén vagy előző este helyezik ki, hanem amikor az ingatlannál tartózkodnak, azt eredményezi, hogy a város közterületein mindig van hulladékos zsák. Két szállítási nap között sok esetben az állatok szétszedik a zsákot, ezzel még rontva a helyzeten. Ezt sokan a szolgáltató hibájának róják fel, de ez egyértelműen a lakosság magatartásának a következménye. A gyűjtőedény használata sok problémára megoldást jelentene. Mivel sokan nem adják meg adataikat a közszolgáltatási díj számlázásához, de a szolgáltatást igénybe veszik, az edénymatrica meglétét szigorúan ellenőrizzük.

A szelektív hulladék gyűjtésnél az edényben elhelyezett hulladékok típusával van probléma. Munkatársaink ürítés előtt ellenőrzik a kuka tartalmát és ha olyan anyag van benne, ami nem csomagolási papír, műanyag, kompozit vagy fém hulladék, akkor a gyűjtőedény nem kerül kiürítésre.

Fonyód város településszerkezete, úthálózata, domborzati viszonyai, a közterületi (vagy arra benyúló) növényzet időszakos elburjánzása komoly kihívást jelent a munkánk elvégzésében. Az útszelvénybe belógó faágak miatt a gyűjtőjárművön található tükrök, sárga megkülönböztető lámpa törése gyakori. A fonyódi domb egyes szűk és/vagy meredek utcái hulladékgyűjtő járművel bejárhatatlanok, ezekből az utcákból a munkatársaink kézzel hordják ki a hulladékot, ami időigényes feladat.

## **Ügyfélszolgálat**

Az ügyfélszolgálati tevékenységet 5 fővel látjuk el. A DBR Nonprofit Kft. közszolgáltatóhoz vagy az NHKV Zrt-hez írt megkereséseket is mindkét cég hozzánk irányítja, így a közszolgáltató nyilvántartó rendszerében minden adatváltozást munkatársaink rögzítenek.

A kihelyezett ügyfélszolgálatot a 2020. évben június 15-től augusztus 28-ig biztosítottuk a Polgármesteri Hivatalban, heti 1 alkalommal, szerdai napon.

A központi ügyfélszolgálatunkra 2020-ban Fonyódi közszolgáltatással kapcsolatosan érkezett megkeresések ügýtípusonként:

ügytípusok	esetszám
tulajdonos változás	259
edényméret változás	57
szüneteltetés	48
tájékoztatás kérés	75
értesítési cím változás	75
szerződés módosítás/megszüntetés	25
igazolás szelektív edényhez	86
részletfizetés kérés	1
kukatörés	36
szállítási panasz kommunális	41
szállítási panasz szelektív	7
szállítási panasz zöld	2
folyószámla, befizetés egyeztetés	12
adatbejelentés	130
matrica kérés	56
számla reklamáció	13
éves/szezonális szolg. igénylése	40
egyéb	102
<b>összesen</b>	<b>1065</b>

Mivel a szolgáltatás tartalmában vagy a számlázással kapcsolatban változás nem volt az utóbbi pár évben, ezért az ügyfélszolgálati megkeresések típusaiban sem volt változás.

A 2020. évben egy ügyfél kezdeményezett eljárást társaságunk ellen a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál, és egy ügyfél a Békéltető Testületnél. Egyik ügyben sem marasztalta el a hatóság a PELSO-KOM Nonprofit Kft-t, mert a jogszabályok és a helyi rendeletben leírtak szerint jártunk el.

A fogyasztóvédelmi hatóság folyamatosan ellenőrzi az ügyfélszolgálatunk elérhetőségét, a hangfelvétel rögzítését és egyedi azonosítóval történő ellátását, eddig problémát nem találtak.

A Délnyugat Balatoni Hulladékgazdálkodási Társulás a tagi önkormányzatok részére megküldte az egységes helyi rendelet szövegének javaslatát, melyet a Kormányhivatal már jóváhagyott.

Kérjük, hogy a Tisztelt Testület szíveskedjenek napirendre tűzni e témát is.

Lengyeltóti, 2021. június 14.

Tisztelettel:

Kiss-Feil Zsuzsanna  
ügyvezető