



## **TÁJÉKOZTATÓ**

### **A FONYÓD VÁROS TERÜLETÉN 2019. ÉVBEN VÉGZETT HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGRŐL**

#### **Tisztelt Képviselő Testület!**

A PELSO-KOM Nonprofit Kft. a 2019. évben 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 hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő jogszabályokban, sem a feladat ellátását, sem a számlázást érintően változás nem volt a 2019. évben, és még jelenleg is a 2017. október 1-én történt közszolgáltató váltás szerinti állapot áll fenn.

#### **A PELSO-KOM Nonprofit Kft. gazdálkodása és finanszírozása a 2019. évben:**

A Kft. 2019. évi beszámolóját a tulajdonos Délnyugat Balatoni Hulladékgazdálkodási Társulás a pandémia miatt jogszabályban biztosított május 31-e utáni, 2020. július 13-án megtartott taggyűlésén a 7/2020.(VII.13). számú határozatával elfogadta. Társaságunk 27.631 eFt adózott eredményt ért el, mely az eredménytartalékba került átvezetésre.

A Társulás a 8/2020.(VII.13). számú határozatával döntött arról, hogy a PELSO-KOM Nonprofit Kft felé 2014. és 2015. évben teljesített 33.900 eFt pótbefizetést 2020. augusztus 31-ig fizesse vissza a Társulás részére, mivel a saját tőke összege erre már lehetőséget biztosított. A 33.900 eFt visszafizetését 2020. augusztus 24-én teljesítettük.

Az előző évek finanszírozási gyakorlatában sajnos pozitív változás számunkra nem történt, az NHKV Zrt. a közszolgáltató részére a feladat ellátásért járó szolgáltatási díjat negyedévente utólag, a negyedévet követő 2-3 hónappal később teljesíti, a közszolgáltató ezt követően egyenlíti ki az alvállalkozói díjunkt. Ez a gyakorlat azt eredményezi, hogy a feladatot ténylegesen ellátó alvállalkozó, azaz a Pelso-Kom Nkft. a gyűjtés, szállítás és ügyfélszolgálat költségeit 5-6 hónapig előre megfinanszírozza, ez több százmillió forint likvid pénzeszközt igényel.

Cégünk 2019. januártól bővítette tevékenységét a közszolgáltatáson kívüli nagykonténeres hulladékszállítással. Nyitott 4, 5 és 8 m<sup>3</sup>-es konténerben építési hulladékot, lomot és zöldhulladékot tudunk szállítani. Igény van a szolgáltatásra - bár más szolgáltatók is jelen vannak a piacon -, 2020-tól már 2 db járművel végezzük ezt a tevékenységet. Az ebből elért eredményt is az alvállalkozói tevékenységünk színvonalának emelésére, jármű beszerzésre fordítjuk.

## Hulladék gyűjtési, szállítási tevékenység

A 2019. évben az előző évekhez képest a szolgáltatás tartalmában változás nem történt Fonyód város területén.

A begyűjtött hulladék mennyisége évről évre emelkedik a szolgáltatási területen, 2019. évben 2018-hoz képest 4,8 %-al emelkedett a közszolgáltatásból származó hulladék.

Fonyód város területéről az elmúlt években begyűjtött, kezelt hulladék mennyisége:

Hulladékfajta	Begyűjtött hulladékmennyiség (tonna)					Változás 2019/2018	Változás 2019/2015
	2015.év	2016.év	2017.év	2018.év	2019.év	%	%
kevert települési	2.205	2.011	1.928	1.991	<b>1.982</b>	99,54	89,88
zöldhulladék	1.105	1.402	1.446	1.448	<b>1.624</b>	112,15	146,97
lomhulladék	141	168	177	191	<b>225</b>	117,58	159,57
szelektív hulladék	82	143	175	209	<b>235</b>	112,44	286,58
<b>összesen</b>	3.533	3.724	3.726	3.839	<b>4.006</b>	104,35	113,39

A táblázatból látható a tendencia, a vegyes háztartási hulladék mennyiségének csökkenése a 2015. évhez képest 10,12 %-os, az elkülönítetten gyűjtött hulladékok mennyiségének a növekedése ennél sokkal jelentősebb, 156,9 %. Az összes begyűjtött hulladék a vizsgált 5 év alatt 113,39 %-al emelkedett. Az alvállalkozói díjunkat az NHKV Zrt. által kiszámlázott vegyes háztartási hulladék liter alapján kapjuk, tehát az elkülönítetten gyűjtött hulladék mennyiségének változása nem befolyásolja az alvállalkozói díjunkat, ahogy a lakosság által fizetendő díjat sem emeli meg.

A számlátott liter mennyiségének emelésével tudunk fedezetet biztosítani a gyűjtési mennyiség emelkedése miatti többlet költségre. Ezt úgy tudjuk elérni, hogy a vegyes települési hulladékot csak a díjfizetésnek megfelelő mennyiségben szállítjuk el, a többlethulladékot pedig csak a külön megvásárolható többlethulladékos zsákból.

Fonyódon a lakossági ingatlanhasználók által használt edényméretek aránya:

Díjfizetés jellege	Edény méret igénybevételi arány	
	60 lit.	110/120 lit.
szezonális díjfizetők	72 %	28 %
éves díjfizetés	50 %	50 %

A fenti táblázatból jól látszik, hogy a 60 literes edényt használók aránya nagyon magas, sokan nem használnak gyűjtőedényt, hanem 110 lit. fekete zsákban helyezik ki a hulladékot. Ezen a kötelező gyűjtőedény használat rendeleti előírásával lehetne változtatni.

A gyűjtött mennyiségek emelkedése a szállítási kapacitásunk növelését is indokolta, 2019-2020. évben 3 db használt tömörítő hulladékgyűjtő járművet vásároltunk, így összesen 18 db gépjárművel végezzük a szolgáltatást. Ez a járműpark a nyári szezonban csak úgy elégedő, hogy több településen

(pl. 2019-ben B.lelle, B.boglár, B.fenyves, B.mária, B.keresztúr) éjszaka történik a szállítás, amit sokan kifogásolnak is az okozott zaj miatt.

A szelektív hulladéknak a 2018. évtől Somban történő kezelése jelentősen megnöveli a szállítási időt, a megtelt autó ürítése kb. 3 órát igényel, így egy autó egy műszakban csak egyet tud fordulni, korábban - Keszthelyi majd később Ordacsehi kezelőhely igénybevételekor – ez napi két forduló volt.

Sajnos a járműpark korosodásával a műszaki meghibásodások is egyre gyakrabban előfordulnak, ha több jármű is elromlik egyszerre, akkor az a szolgáltatás ellátásában gondot okoz, nem tudjuk a napi feladatot ellátni. Ilyen esetben a vegyes települési hulladék begyűjtését helyezzük előtérbe, inkább a zöldhulladék gyűjtést hagyjuk el, melyet a következő napon pótolunk. A zöldhulladék begyűjtése igényli a legnagyobb szállítási kapacitást, az 1 járatnapra jutó gyűjtött mennyiség 77,33 tonna, a vegyes háztartási hulladék esetében ez 32,49 tonna volt.

Teljesített járatnapok a 2019. évben (üdülési szezon: 05.01-10.31):

- kevert települési: szezonon kívül 26, szezonban 35, összesen 61 alkalommal;
- zöldhulladék: 25 alkalommal, ebből 2 alk. januárban karácsonyfa gyűjtés;
- csomagolási hulladék (sárga): 17 alkalommal;
- csomagolási üveg (zöld zsák): 13 alkalommal;
- lomhulladék (lomtalanítás): 1 alkalommal;

#### **Egyes hulladékaaramok részletes bemutatása:**

- **Kevert települési hulladék**

##### **Gyűjtés**

ürítési gyakoriság heti alk., kivéve július-augusztus hónap, amikor heti 2 alk. A begyűjtött hulladékot Marcaliban az MTKSZ Nonprofit Kft. által üzemeltetett regionális hulladékkezelő központnak, illetve a SIOKOM Nkft. által üzemeltetett optikai válogató üzemnek (Som) adtuk át előkezelésre, kezelésre.

##### **Alkalmazott technológia**

Marcali: mechanikai kezelés + biológiai stabilizálás, Som: optikai válogatás.

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

- **Zöldhulladék**

##### **Gyűjtés**

januárban 2 alk. karácsonyfa gyűjtés, március 6-tól december 11-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) Somba a SIOKOM Nkft által üzemeltetett optikai válogatóban kezelik.

Alkalmazott technológia

automata gépsoron optikai válogatás, bálázás

- **Lomhulladék:**

**Gyűjtés:** évi 1 alkalommal, a Fő utcától keletre április 23-án, a Fő utcától nyugatra május 6-án induló gyűjtéssel történt 2019-ben.

A begyűjtött lomhulladék - a kommunális hulladékhoz hasonlóan- Marcaliba és Somba kerül szállításra

Alkalmazott technológia

Marcali: mechanikai kezelés, Som: optikai válogatás.

## **A hulladékgyűjtés problémái**

Évek óta problémaként jelezzük, hogy 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 zsákban milyen típusú hulladék került elhelyezésére, arra viszont nincs idő, hogy a zsákokat kinyissák és ellenőrizzék a tartalmát. 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 helyzetet. Ezt sokan a szolgáltató hibájának róják fel, de ez egyértelműen a lakosság magatartásának a következménye. A gyűjtőedény használata sok problémára megoldást jelentene.

A szelektív hulladék gyűjtés esetében a mennyiséggel nincs gond, de a minőséggel már annál több. Sajnos sokan nem is tudják pontosan, hogy milyen hulladékot lehet beletenni, azt gondolják, hogy mindent, ami műanyag. Így kerül a sárga kukába a WC kefe, törött műanyag virágcserep, kerti bútor. Ezek a hulladékok jelenleg nem hasznosíthatóak, a begyűjtött mennyiség 40 %-a ilyen nem hasznosítható anyagot tartalmaz. Már készítettünk tájékoztató szórólapot is 2018-ban pontosan leírva, hogy mi kerülhet a sárga zsákba, kukába, de a begyűjtött anyag tisztaságán ez nem látszik meg.

Munkatársaink már szigorúan nézik a kuka tartalmát és ha olyan anyagot tartalmaz, 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.

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 telefonos ügyfélszolgálatunkat is sokan megkeresik, de adatváltozást érintő bejelentéseket csak írásban tudunk elfogadni. A legtöbb megkeresés elektronikus levélben érkezik, a honlapunkról indított megkeresést is sokan használják már, a postai levél egyre kevesebb.

A központi ügyfélszolgálatunkra 2019-ben Fonyódi közszolgáltatással kapcsolatosan érkezett megkeresések ügýtípusonként:

ügýtípusok	
tulajdonos változás	314
edényméret változás	40
szüneteltetés	26
tájékoztatás kérés	23
értesítési cím változás	68
szerződés módosítás/megszüntetés	18
igazolás szelektív edényhez	136
részletfizetés kérés	1
kukatörés	34
szállítási panasz kommunális	28
szállítási panasz szelektív	6
szállítási panasz zöld	3
adatbejelentés	60
matrica kérés	33
számla reklamáció	28
szezonális szolgáltatás igénylése	39
egyéb	229
<b>összesen</b>	<b>1086</b>

Jellemző ügyek:

- Az ügyek fő részét a tulajdonosváltozások, adatmódosítások, szüneteltetési kérelmek teszik ki. Sokan igényeltek a nyári időszakra plusz edényben hulladékszállítást.
- Edénymatrica pótlása (pl az üdülő tulajdonosok a lakcímükre megküldött edénymatricát nem hozzák magukkal a nyaralóba, ezért pótmatricát igénylenek)
- Számlázással kapcsolatos panasz (egyre kevesebb van, mivel az NHKV Zrt. számlákibocsátása naprakész lett)
- Szelektíves gyűjtőedényhez igazolás kérése
- Szállítási reklamációk. Nyáron sajnos több alkalommal is csúszott a szelektív- illetve a zöldhulladék elszállítása, de a munkavállalóink figyelmetlensége miatt el nem szállított hulladék miatt is volt szállítási panasz. A panaszok nem minden esetben nem voltak jogosak,

mert pl ha a többlethulladék nem a feliratos zsákban kerül kihelyezésre, az jogosan nem kerül elszállításra.

- A tavaszi lomtalanítás időszakában nagyon sok reklamáció érkezett az otthagyt hulladék miatt. Jellemző ok volt a szállítás elmaradására, hogy a hulladék késve került kihelyezésre illetve a nem a lom hulladék körébe tartozó pl. építési és veszélyes hulladékot nem vittük el.
- A hulladékgyűjtő edények törése miatti megkeresések. Az előregedett, 10-20 éves edények töréséért már nem tudunk felelősséget vállalni, mivel a napfény és a hideg hatására a műanyag rideggé és törékennyé válik, az így eltört edény nem róható fel a szolgáltatónak. Amennyiben jogos az igény, úgy vagy javítjuk a kukát (pl. tetőcsere), vagy kicseréljük.
- A sárga szelektív hulladékgyűjtő zsák cseréje miatt is volt reklamáció volt. Előfordult, hogy a munkavállalóink nem adtak cserezsákot, de sajnós az is tapasztalat, hogy a kerítésre helyezett zsákot elviszik mások. Mindenkinek javasoljuk a gyűjtőedény használatát.
- Az ellenőrzések következtében a vállalkozói megkeresés is megnövekedett, sokan kérték a meglévő szerződésük módosítását (edényméret vagy db szám növelés).

2019. évben egy ügyfelünk sem kezdeményezett társaságunk ellen Fogyasztóvédelmi Hatósági ügyet ill. nem fordult a Békéltető testülethez.

A fogyasztóvédelmi hatóság többször ellenőrizte az ügyfélszolgálatunk elérhetőségét, a hangfelvétel rögzítését és egyedi azonosítóval történő ellátását, mindent rendben találtak. A számlák kibocsátását követően, ill. a hét első napjaiban megnő a telefonos ügyfélforgalmunk, ilyenkor egyszerre nem tudunk minden hívást fogadni, a türelmetlenebb ügyfeleknek úgy tűnhet, hogy nem vagyunk elérhetőek, de néhány perc várakozást követően vagy újrahívással mindenki el tudja érni munkatársunkat.

Az ügyfeleknek megvan az igénye a személyes ügyfélkapcsolatra is, Lengyeltóti irodánkat nyitvatartási időben naponta 10-15 ügyfél keresi fel.

Május 1-től augusztus végéig 2019-ben is biztosítottuk a kihelyezett ügyfélszolgálatunkat öt balatonparti településen, Fonyódon a Polgármesteri Hivatal épületében szerdai napokon 8 és 16 óra között. A kihelyezett ügyfélszolgálatot Fonyódon 111 ügyfél kereste fel, ez napi 6-7 főt jelent.

A Társulás taggyűlésén már megfogalmazódott az a szándék, hogy a tagi önkormányzatok egységes helyi rendeletet alkossanak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról. A javaslatunkat megküldtük már a Társulás részére, a rendelet tervezet törvényességi ellenőrzésre is megtörtént a Kormányhivatalnál. Remélhetőleg a javaslat végleges formáját a Társulás ősszel megküldi minden önkormányzat részére, kérjük, hogy év végéig szíveskedjenek napirendre tűzni majd e témát is.

Lengyeltóti, 2020. szeptember 16.

Tisztelettel:

Kiss-Feil Zsuzsanna  
ügyvezető