

# VÍZIKÖZMŰ-SZABÁLYOZÁS ANGLIÁBAN

## AVAGY ADAPTÁLHATÓ PÉLDÁK



**KIVONAT** Jelen összeállítás tartalma az angliai víziközmű-szabályozási környezet néhány jellemzőjének felvillantása által annak bemutatása, hogy van módszer a „kordában tartott”, de hatékony, fenntartható és fogyasztóbarát szolgáltatásra. A hatékonyságot és a fenntarthatóságot együtt kell kezelni, még akkor is, ha sokan azt gondolják, hogy választani kell közöttük. Az angol példát érdemes megtekinteni, mert sok vonatkozásban a magyar szándék is valami hasonlót tükröz.

**KULCSSZAVAK** víziközmű-szolgáltatás, fenntarthatóság, kötelező szolgáltatási szint, ösztönzés, szolgáltatási szint

**MÁRIALIGETI BENCE** *MaVíz*

Lektorálta: Bognár Péter, *MaVíz* Értékesítési Bizottság elnöke

### Összefoglalás

A mai magyar víziközmű-szolgáltatási szektor szabályozása kétoldali. Egyrészt van egy jó irányba mutató törvény (2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról), másrészt van egy részlegesen működő árhatósági szerepkör. A rezsicsökkentés és a vezetékadó bevezetése a szolgáltatókat a túlélésre kényszeríti, ezért a szabályozórendszer jelenleg inkább egy „játékrendszer”, mintsem a fogyasztók érdekét szem előtt tartó, hosszú távon fenntartható szolgáltatást biztosító, hatékony üzemeltetést kikényszerítő, jól meghatározott szerepkörököt biztosító szabályozó- és működtetőrendszer.

Természetesen a kritikai észrevételek mellett a szereplők javító szándékú ötletekkel, javaslatokkal és példákkal is előállnak. Azt gondoljuk, hogy a bevezetett szabályozás alapelemei, irányai jók, de a letisztult szakmai iránymutatás, szabályozás jelenleg még kiforratlan.

A fenntartható és hatékony üzemeltetéshez a szabályozórendszer és a díjpolitika együttes működtetése szükséges, ami halasztást már nem tűr.

Jól látszik, hogy az átlátható, számonkérhető szolgáltatási szint biztosítása a szolgáltatók oldalán további működésfejlesztést és szemléletváltást tesz szükségessé, másik oldalon viszont egy együttműködő, a valós költségigényeket méltányoló díjpolitika szükséges. A rendszer felépítése időt vesz igénybe, valós együttműködést feltételez, viszont eredményét gyerekeink és unokáink fogják élvezni. Nekünk pedig marad az alkotás öröme.

Jelen összeállítás tartalma és célja azonban nem a problémák felhántorgatása, hanem az angliai szabályozási környezet néhány jellemzőjének felvillantása által annak bemutatása, hogy van módszer a „kordában tartott”, de ha-

tékony, fenntartható és fogyasztóbarát szolgáltatásra. A hatékonyságot és a fenntarthatóságot együtt kell kezelni, még akkor is, ha sokan azt gondolják, hogy választani kell közöttük. A fenntarthatóság környezetvédelmi, egészségügyi és emberi jogi fogalom, ami hosszú távú gondolkodást és befektetést igényel (ezért politikai és kockázati megközelítést tesz szükségessé), míg a hatékonyság gazdasági és pénzügyi fogalom, ami változásokhoz (működési környezet, technológiák, innovációk stb.) való hatékony és rugalmas alkalmazkodást és befektetést igényel (ezért közgazdasági megközelítést és gyors reakciót tesz szükségessé).

Az angol példát érdemes megtekinteni, mert sok vonatkozásban a magyar szándék is valami hasonlót tükröz:

- a fogyasztók megelégedettségét szem előtt tartva,
- a hosszú távon fenntartható üzemeltetést biztosítva,
- mindezt gazdaságosan, hatékonyan és átláthatóan,
- vállalható kockázatok mentén a szolgáltatás biztosításához szükséges díjképzési rendszer és díjak megállapítása.

### 1. AZ OFWAT SZEREPE

Az OFWAT („Water Services Regulation Authority”) az angol víziközmű-szektor átfogó gazdasági szabályozója, melyet a víziközmű-szektor privatizálása után, a vízgazdálkodási törvény 1989-es megjelenésével („Water act 1989”) hívtak életre.

Feladata:

- védi a fogyasztók érdekeit, hacsak lehetséges, a versenyt elősegítve (pl. a közüzemi fogyasztók szabadon választhatják meg a víziközmű-szolgáltatójukat)

- biztosítja, hogy a szolgáltatók tisztességesen és megfelelően végezzék a szolgáltatást
- biztosítja, hogy a szolgáltatók finanszírozni tudják a tevékenységüket
- elősegíti a gazdaságosságot és a hatékonyságot
- hozzájárul a fenntartható fejlődéshez, fejlesztéshez
- benchmarkingmutatók közzétételével összehasonlíthatóvá teszi az egyes szolgáltatók teljesítményét

Az OFWAT a szolgáltatóktól befolyó díjából tartja el magát. Elsődleges felelőssége és víziója, hogy bizalmi és felelős együttműködést építsen ki a szolgáltatók és ügyfelek között.

Jelen dokumentumban a szabályozórendszer főbb elemeinek bemutatását kísérem meg. Ez a bemutatás a teljesség igénye nélkül történik, azokat a főbb pontokat veszi sorra az OFWAT által publikált dokumentumok alapján ([www.ofwat.gov.uk](http://www.ofwat.gov.uk)), melyek a magyarországi működési környezetben is hasznosíthatók lehetnének.

### 2. A SZABÁLYOZÁS FŐ ELEMEI

A szabályozás fő elemei:

- kötelező szolgáltatási szint
- szolgáltatásösztönző mechanizmus
- szolgáltatók igazgatóságaira vonatkozó előírások
- szolgáltatási szint meghatározása
- szolgáltatómonitoring-keretrendszer
- éves teljesítményjelentés
- teljesítmények publikálása
- költség-felülvizsgálat, ármegállapítás

A következőkben ezeket az elemeket vesszük sorra az OFWAT rendszerében elfoglalt helyük alapján.

A szabályozás szintén fontos eleme, hogy minden nyilvános és teljes terjedelemben elérhető az OFWAT honlapján.

### 2.1. Kötelező szolgáltatási szint („Guaranteed Standards Scheme” – GSS)

A Kötelező szolgáltatási szint összefoglalása (GSS) c. dokumentum a víziközmű-szolgáltatás alapvető követelményeit írja le a vonatkozó jogszabály alapján. Az itt lefektetett elvárásokat minden szolgáltatónak biztosítania kell a fogyasztói részére. Az egyes szolgáltatók szigorúbb követelményeket vállalhatnak, enyhébbet nem. Szigorúbb vállalt követelmények esetében azok biztosítása kötelezővé válik.

Amennyiben ezen követelményeket a szolgáltató megsérti, automatikusan kártérítést kell fizetnie a fogyasztó részére.

Minden szolgáltató évente köteles tájékoztatni a fogyasztóit a vonatkozó jogairól, az érintett szolgáltatási szintekről.

#### 2.1.1. Egyeztetett időpont

A szolgáltató előzetes értesítést küld a felhasználó részére, melyben a kiszállás időpontját rögzíti. A szolgáltató délelőtti és délutáni időszávot jelöl meg (óra, -tól -ig), és megadja a kiszállással érintett időszávot. A fogyasztó kérésére köteles 2 órás időintervallumot is meghatározni. Ennek elmulasztása esetén a kártérítés 20 £ (ami 16 m<sup>3</sup> víz árának felel meg).

Amennyiben a szolgáltató nem jelenik meg az egyeztetett időpontban, vagy nem abban az időpontban jelenik meg, vagy kevesebb mint 24 órával korábban tájékoztatta csak a fogyasztót arról, hogy elhalasztja a bejárást, szintén 20 £ kártérítés megfizetésére kötelezett (a jogszabályban hivatkozott objektív akadályok kivételével).

#### 2.1.2. Panaszok, számlázással kapcsolatos kérdések (account query), fizetési megállapodások (request about payment arrangement)

Számla helyességével kapcsolatos kérdésre 10 munkanapos válaszadási határidő van.

A fizetési megállapodással kapcsolatos módosítási igényre 5 munkanapon belül kell érdemleges választ adni.

Amennyiben szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panaszt kap a szolgáltató, 10 munkanapon belül kell érdemi írásbeli választ küldenie a fogyasztó részére.

Ezek elmulasztása esetén (a jogszabályban meghatározott mentesítő esetektől eltekintve) automatikusan 20 £-os kártérítést (ami 16 m<sup>3</sup> víz árának felel meg) fizet a szolgáltató az ügyfélnek.

#### 2.1.3. Tervezett szolgáltatáskiesésről szóló tájékoztatás

Négy órát meghaladó, tervezett szolgáltatáskiesésről (vízellátás) a szolgáltatónak legalább 48 órával korábban írásban értesítenie kell az érintett felhasználókat a szolgáltatás visszaállításának megjelölésével.

Ennek elmulasztása esetén (a jogszabályban meghatározott mentesítő esetektől eltekintve) automatikusan 20 £-os kártérítést (ami 16 m<sup>3</sup> víz árának felel meg) fizet a szolgáltató a lakossági fogyasztóknak, míg 20 £-ot minden egyéb fogyasztónak.

#### 2.1.4. Nem visszaállított szolgáltatás

A szolgáltatás-visszaállítás elmaradása alábbi eseteinek fennállásakor (a jogszabályban meghatározott mentesítő eseteket figyelembe véve) a szolgáltató automatikusan 20 £-os kártérítést (ami 16 m<sup>3</sup> víz árának felel meg) fizet az érintett lakossági fogyasztóknak, míg 20 £-ot minden egyéb fogyasztónak:

- A tervezett szolgáltatásszüneteltetés után a visszaállítás nem történt meg a kiértesítésen szereplő időpontig.
- Fővezetési sérülésre (havária) visszavezethető meghibásodás esetén a szolgáltatás nem indult újra a sérülés bekövetkezésének vagy a szolgáltató tudomásszerzésének időpontjától számított 48 órán belül.
- Minden egyéb, haváriaeseményre visszavezethető szolgáltatáskiesés esetén a szolgáltatás nem indult újra a sérülés bekövetkezésének vagy a szolgáltató tudomásszerzésének időpontjától számított 12 órán belül.

További automatikus fizetési kötelezettsége áll fenn a szolgáltatónak minden további 24 órás csúszás esetén (lakossági fogyasztóknak 10 £, minden egyéb fogyasztónak 25 £).

#### 2.1.5. Alacsony nyomás

A szolgáltatónak 0,7 bar nyomást kell tartani a bekötővezetékben (Magyarországon 1,5 bar a tartandó nyomás). Amennyiben 28 napon belül legalább két alkalommal is minimum egy órán keresztül alacsonyabb ennél a nyomás, a szolgáltatónak automatikus 25 £-os (ami 20 m<sup>3</sup> víz árának felel meg) fizetési kötelezettsége keletkezik (a jogszabályi mentesítő eseteket figyelembe véve) az érintett fogyasztó(k) irányába.

#### 2.1.6. Szennyvízelöntés – belső

Amennyiben a fogyasztó épületét előnti a szennyvíz a közcsatorna irányából, a szolgáltató az éves szennyvízdíjat (minimum 150 £-ot, maximum 1000 £-ot) visszatéríti a fogyasztó

részére (a jogszabályi mentesítő körülmények figyelembevétele mellett). A visszafizetés eseményenként történik. (Az 1000 £ az alapdíj felett további 754 m<sup>3</sup> elvezetett szennyvíznek felel meg.)

#### 2.1.7. Szennyvízelöntés – külső

Amennyiben a fogyasztó telkét, melléképületét előnti a szennyvíz a közcsatorna irányából, a szolgáltató az éves szennyvízdíj 50%-át (minimum 75 £-ot, maximum 500 £-ot) visszatéríti a fogyasztó részére (a jogszabályi mentesítő körülmények figyelembevétele mellett). A visszafizetés eseményenként történik. (Az 500 £ az alapdíj felett további 339 m<sup>3</sup> elvezetett szennyvíznek felel meg.)

#### 2.1.8. Egyebek

A panaszokat a fogyasztói panaszkezelés eljárásrendje alapján kell kezelni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a Vízgazdálkodási Fogyasztói Tanács (Consumer Council for Water) kezeli a panaszt (Magyarországon <http://fogyasztovelem.kormany.hu/node/121>). Amennyiben ez sem hoz eredményt, az OFWAT hoz döntést, amely mindenkire nézve kötelező.

Hőségriadó esetén a szolgáltatók 10 £-ot (ami 8 m<sup>3</sup> ivóvíz árának felel meg) fizetnek a lakossági és 50 £-ot minden egyéb fogyasztónak minden olyan napért/napszakért, melyben a vízellátás nem volt biztosított.

### 2.2. Szolgáltatásösztönző mechanizmus („Service Incentive Mechanism” – SIM)

A fogyasztók megelégedettségének biztosítása és növelése érdekében az OFWAT szolgáltatásösztönző rendszert működtet (Service Incentive Mechanism – SIM). Ezen rendszer keretében a szolgáltatók büntetéseket és jutalmakat kapnak, melyek a díjmegállapításnál figyelembevételel kerülnek.

A SIM lehetővé teszi, hogy a szolgáltatók összehasonlíthatóak legyenek. Ez a független cég által végzett felmérés (mely mindenfajta ügyfélkapcsolatot mér) számszerűleg értékeli a szolgáltatókat (általános SIM-érték). Ezzel a szolgáltatókat abba az irányba tereli, hogy jobb szolgáltatást nyújtsanak az ügyfeleiknek.

### 2.3. Szolgáltatók igazgatóságaira vonatkozó elvárások és visszaellenőrzésük

Az OFWAT előírásokat tesz közzé a szolgáltatók igazgatóságaival kapcsolatban. Az ezeknek való megfelelésről a szolgáltatók minden évben jelentéseket tesznek közzé. Az előírások

fő célja, hogy biztosítsa az egyes szolgáltatók megfelelő vezetését, átláthatóságát és megalapozott döntési rendszerét.

Az alapelvek a következők:

- **Átláthatóság:** a riportok és adatszolgáltatások minőségének el kell érnie vagy meg kell haladnia a közzétételre és átláthatóságra vonatkozó előírásokat. Az éves jelentés vonatkozó részében kell számot adni a cég felépítéséről, teljesítményéről és a fő üzleti kockázatokról.
- **Víziközmű-szolgáltatási kötelezettségek prioritása:** az igazgatóság független, a szolgáltatással kapcsolatban teljes döntési jogkörrel és lehetőséggel rendelkezik stratégiai és hosszú távú (fenntartható) döntések meghozatalára.
- **Független igazgatóság, független elnök:** a független tagok (beleértve a független elnököt) többsége szükséges, hogy a fogyasztók, környezet/szakma, üzlet és tulajdonosok érdekei közötti egyensúlyt meg tudják teremteni.
- **Ellenőrzési és díjazási jogosultságok:** az érintett bizottságokban többségükben független tagok legyenek.
- **Cégcsoport felépítésének bemutatása:** az elvárt működés biztosíthatóságának bemutatása.

**2.4. Szolgáltatási szint meghatározása**  
Minden szolgáltató a fogyasztókkal való kommunikáció alapján elkészítette az általa alkalmazott szolgáltatási szintet, mely alapján az OFWAT állapítja meg a szolgáltatásiszint-elvárás, az alkalmazandó díjakat és a beruházási tervet ötéves időszakonként. A szolgáltatási szint meghatározása egyeztetés eredménye. A szolgáltatók mérhető szolgáltatásiszint-vállalásokat (PC – Committed Performance Level) és szolgáltatásikötelezettség-ösztönző (ODI – Outcome Delivery Incentives) javaslatokat kell tegyenek.

A szolgáltatók javaslatait az OFWAT kockázatalapú elemzésen keresztül értékeli. A 2015–2020 közötti időszakra vonatkozó szolgáltatásiszint-meghatározás esetén ezen értékelés alapján két társaság javaslata került elfogadásra. A többiek esetében (túl konzervatív megközelítés, kevés pénzügyi ösztönző) az OFWAT részletes visszajelzést adott az elemzésük alapján.

A vállalások és ösztönzők véglegesítésére három megközelítést alkalmaztak:

- **Összehasonlítás:** ahol a társaságok hasonló mutatók alkalmazását javasolták, ott összehasonlító elemzés alapján biztosították, hogy a szolgáltatók magas szinten (75%-os percentilis felett) szolgáltatassanak, és a büntetések mértéke ösztönző legyen.
- **Társaságspecifikus szolgáltatásiszint-vállalás és ösztönző:** ahol az összehasonlítás nem

Szolgáltatók	Szolgáltatási szint vállalkozások (PC)száma	Ebből			
		nincs pénzügyi vonzata	csak jutalmazás	csak büntetés	jutalmazás és büntetés
Anglian	39	39	0	10	12
Northumbrian	44	44	0	7	15
Severn Trent	45	45	1	11	21
South West	42	42	0	13	12
Southern	33	33	0	15	6
Thames	55	55	0	17	10
United Utilities	27	27	0	10	11
Welsh	31	31	0	7	9
Wessex	32	32	0	13	9
Yorkshire	34	34	2	5	10
Affinity	13	13	0	5	4
Bristol	21	21	0	4	6
Dee Valley	13	13	0	3	6
Portsmouth	13	13	0	3	6
Bournemouth	15	15	0	7	3
South East	34	34	0	4	20
South Staffs & Cambridge	15	15	0	3	5
Sutton & East Surrey	21	21	0	5	5

1. táblázat: Szolgáltatásiszint-vállalások száma szolgáltatónként

(Forrás: <https://www.ofwat.gov.uk/publication/outcomes-performance-commitments-outcome-delivery-incentives-2015-16/>)

volt lehetséges, ott társaságspecifikusan elemezték a javaslatokat az alábbi szempontok alapján: az elvárt metodológiának való megfelelés, értéket képvisel a díjért, a fogyasztók védelmét szolgálja a rossz minőségű szolgáltatással szemben.

- **Összesített alsó és felső határ:** a pénzügyi ösztönzőkre olyan alsó és felső határt vezettek be, mely a cég működését még nem torzítja, de kellően ösztönző a fogyasztóknak nyújtandó szolgáltatás szempontjából.

A folyamat 515 szolgáltatásiszint-vállalást véglegesített a 18 szolgáltatónál. Mindegyik szolgáltatónál közös célterületek az alábbiak:

#### Víz:

- vízminőségi megfelelés
- szolgáltatási kiesések
- vízminőségi panaszok
- vízvesztés
- eszközállapot („asset health”)

#### Szennyvíz:

- szennyvízkiöntések száma, eszközállapot („asset health”)

- szennyezés
- környezeti megfelelés

Ezekon felül vannak az egyedileg (vagy nem mindenkire vonatkozó) szolgáltatásiszint-vállalások. Ezekon belül a szolgáltatók jelentős szolgáltatásiszint-növelést vállaltak a 2015–2020-as időszakra:

- a 3 óránál hosszabb szolgáltatáskiesések időtartamának csökkentése 32%-kal
- az épületen belüli szennyvízelöntések számának csökkentése 33%-kal
- súlyos környezetszennyezési események számának 0-ra állítása
- vízvesztés csökkentése 5%-kal
- víztakarékosság ösztönzése, 215 e m<sup>3</sup>/d
- 100%-os vízminőségi megfelelés
- a szaggal, ízzel, színnel kapcsolatos vízminőségi panaszok számának csökkentése 34%-kal
- vízmérőszíték szintjének emelése 48-ról 61%-ra

Pénzügyi ösztönzők tekintetében összesen 312 db került bevezetésre a szolgáltatásiszint-vállalásokhoz igazítva. Bizonyos mutatók esetén kapcsolódó almérések is bevezetésre kerülnek.

Ezekon túlmenően a szolgáltatók további innovatív vállalásokat is tettek, melyek a

fogyasztók egyedi igényeivel és/vagy a társaság kihívásaival kapcsolatosak. A mutatók összesítését az 1. táblázat tartalmazza.

A jutalmak és büntetések számítása a szolgáltatónként kiadott árelenőrzési szabályzatban meghatározottak alapján történik, szolgáltatásiszint-vállalások, ill. ösztönzők szerint. A számítás lehet az adott év számai alapján, lehet hároméves átlag alapján, ill. a következő árszabályozási időszakban tekintetbe veendő. A szolgáltatási szintek, díjak és beruházások teljesülését az OFWAT visszaellenőrzi, és eredményét publikálja.

#### 2.4.1. Szolgáltatók minősítése

A szolgáltatási szint, a díjak és beruházások megvalósulásának visszaellenőrzése a szolgáltatók éves teljesítményjelentése alapján történik. A visszaellenőrzést két vizsgálati területen végzik (adatbiztosítás – data assurance, további garanciák – wider assurance), összesen 11 szempont vizsgálatával:

##### Adatbiztosítás:

- Pénzügyi monitoring-keretrendszer („Financial Monitoring Framework”). Ebben a pontban leginkább a pénzügyi adatok megbízhatóságát, a kiadott irányelvek betartását, az éves beszámoló átláthatóságát és a pénzügyi mutatók következetességét ellenőrzik. Ez az ellenőrzés biztosítja, hogy a szolgáltatók összehasonlíthatóak legyenek, és megbízható adatokat ismerjenek meg a szektor szereplői.
- Díjszabási sémák és előírások biztosítása. Ebben a pontban azt vizsgálják, hogy a szolgáltatók eleget tettek-e a díjaik közzétételére és azok szerkezetére, tartalmára vonatkozó előírásoknak. A fogyasztók védelme szempontjából ez kiemelkedően fontos szempont, hiszen ezen keresztül biztosítható, hogy az előírásoknak megfelelő díjlelemeket és összeget fizessék.
- Pénzügyi információk. Ebben a pontban az OFWAT a szolgáltatók publikált teljesítményadataiban keres hibákat, hiányosságokat vagy tévedéseket, és a publikált adatokat összeveti a díjképzési időszakra vonatkozó feltevésekkel. Ez lényeges aspektus, mert a szektor sok szereplője használja ezen adatokat, megbízhatóságuk ezért elsődlegesen fontos.
- A 2010–2015 közötti adatszolgáltatási időszak lezárása. Ebben a pontban a 2010–2015 közötti árképzési időszak adatszolgáltatásainak és szöveges magyarázatainak, a kiadott irányelvekhez való ragaszkodás mértékét vizsgálja az OFWAT. Ez különösen érzékeny terület, mert ennek eredménye érdemben befolyásolja a következő időszak díjképzését.

##### További garanciák:

- Szolgáltatási szint. Ebben a pontban a fogyasztóknak és egyéb szereplőknek átadott információkat és adatokat (átfutási idő, átláthatóság, megfelelés, adatbiztosítás), a fogyasztók és szereplők véleményének érdemi meghallgatását és a szolgáltatásiszint-vállalásoknak való megfelelést ellenőrzi az OFWAT. Ennek a szempontnak az érvényesítése segíti a szolgáltatási ágazat szereplőit abban, hogy megértsék, mi történik a szolgáltatásért fizetett díjjal.
- Az átláthatóságra és az igazgatóságokra, vezetésre vonatkozó elveknek való megfelelés. Ez a szempont abban biztosítja a szektor szereplőit, hogy a szolgáltatók felépítése és döntéshozatali mechanizmusa megfelelő és átlátható legyen, és megfeleljen a jogszabályi előírásoknak.
- Megfeleléségi és kockázatkezelési nyilatkozatok vizsgálata. Ez a szempont a szolgáltatók belső igényből történő megfelelésének biztosítását célozza.
- Biztosítási terv. Ebben a pontban a garancia terveinek kialakítási folyamatát vizsgálják. Fontos szempont, hogy a szolgáltatásban érintettek bevonását biztosítva lássák.
- Célzott felülvizsgálatok. Ebben a pontban az OFWAT az általa kiadott célzott elvárásokra történt reakciókat és válaszokat vizsgálja.
- Adatbiztosítás összegzése. Ebben a pontban az adatszolgáltatásokkal kapcsolatos biztosítékokat ellenőrzi az OFWAT. Ezzel tudják garantálni a szereplők számára az adatokkal kapcsolatos megfelelő bizalmat.
- Egyéb releváns szempont. Az elmúlt évben a szolgáltatók részére küldött információ-igényekre adott válaszokat (átfutási idő, tartalom, együttműködési készség) vizsgálta az OFWAT.

A felülvizsgálat eredményeképp a szolgáltatók minősítése három kategória alapján történik:

1. Önállóan garantált („Self Assurance”): a szolgáltató következetesen bizonyította, hogy mind a fogyasztók, mind a szolgáltatóval kapcsolatban álló érdekeltek („stakeholders”) feltétel nélkül megbízhatnak a szolgáltató által közreadott információkban.
2. Célzottan garantált („Targeted Assurance”): a szolgáltató nem teljesítette következetesen a fogyasztók és a szolgáltatóval kapcsolatban álló érdekeltek („stakeholders”) által igényelt magas színvonalat. Ezen szolgáltatóknak további, célzott adatbiztosítással kapcsolatos tervezeteket és egyeztetéseket kell lefolytatniuk.
3. Előírtan garantált („Prescribed Assurance”): a szolgáltató nem tudja megbízhatóan bemu-

tatni, hogy képes a teljesítmény monitorozására és riportolására. Ezen szolgáltatóknak a teljes adatszolgáltatási körre vonatkozóan kell további, adatbiztosítással kapcsolatos feladatokat végezniük, egyes területeken külső szakértők bevonásával.

#### 2.4.2. Pénzügyi rugalmasság monitorozása

A szolgáltatók éves teljesítményjelentése alapján az OFWAT részletesen ellenőrzi a pénzügyi helyzetüket: a stabilitásukat, rugalmasságukat – a pénzügyi „egészséget”. Amennyiben szükség, a fogyasztók érdekében közbelépnek.

A pénzügyi monitorozás eredményét külön jelentésben hozzák nyilvánosságra.

#### 2.4.3. Információk minősége

A szolgáltatók minden évben publikálják az éves teljesítményjelentésüket. A szolgáltatóktól az OFWAT elvárja, hogy olyan folyamatokat működtessenek, melyek segítségével a publikált adatok megbízhatóak lesznek (biztosíték, garancia – „assurance”).

Az információk minőségének biztosításáról a szolgáltatói monitoring-keretrendszer részeként nyilatkoznak minden egyes szolgáltató vonatkozásában.

#### 2.5. Éves teljesítmény jelentése

Minden szolgáltató nyilvános éves jelentés formájában számol be a teljesítményéről és ennek megfeleléséről. Ennek része a jogszabályi kötelezettségeknél részletesebb pénzügyi beszámoló is. Az éves teljesítményjelentés a következő részekből tevődik össze:

1. Pénzügyi beszámoló: alapvető pénzügyi költségadatok az alkalmazott díjpolitikának („price control” – szolgáltatási szint) és a kapcsolódó követelményeknek és elvárásoknak megfelelően.
2. Díjpolitika-megvalósítás és további részletes beszámoló: költségek és bevételek további részletezése, hogy a részvényesek áttekinthessék a szolgáltató elvárásoknak megfelelő teljesítményét.
3. Teljesítmények összegzése: magas szintű beszámoló az érintett szolgáltatásról, a megkövetelt és megvalósított szolgáltatási színtről és a vonatkozó pénzügyi eredményekről.
4. További kötelező információk: további pénzügyi és nem pénzügyi információk, többek között: számviteli szabályok, finanszírozhatósági („financeability”) nyilatkozat, a folyó költségek („current cost”), a teljes működési költség („totex”) analízise.

A jelentés készítése során figyelembe kell venni a kötelező számviteli irányelveket („Regulatory accounting guidelines”).

Sikerességi mutató	Céltérték	Megvalósított
Kiváló szolgáltatást nyújtunk, és ezzel nagy hatást gyakorlunk a fogyasztókra		
OFWAT szolgáltatásösztönző rendszer (SIM)	90	87,57
Független általános fogyasztói elégedettség (10-ből)	8,2	8,5
Lakossági fogyasztói elégedettség (Net Promoter Score)	32	46
Fogyasztók úgy látják, a kapott szolgáltatás megéri a díját		
Értéket a díjért független vizsgálat (10-ből)	7,9	8,2
Víz Fogyasztói Tanács (CCWater) vizsgálat értéket a pénzért – Szennyvízszolgáltatás terület 1.	84%	84%
Víz Fogyasztói Tanács (CCWater) vizsgálat értéket a pénzért – Vízzolgáltatás terület 2.	73%	67%
A fogyasztók megfelelő információkkal rendelkeznek a szolgáltatásról és a víz értékéről		
Fogyasztók informálását minősítő független vizsgálat (%)		94%
Megbízható és kielégítő szolgáltatást nyújtunk		
Elfolyt víz terület 1. (NSZV – megaliter/d)	137	133,82
Elfolyt víz terület 2. (NSZV – megaliter/d)	66	68,08
Vízvezeték-sérülések száma (db/év)	4,586	4,273
3 órát meghaladó vízszolgáltatás-kimaradás (ingatlanonként, évente)		
Előírtnál alacsonyabb nyomású ingatlanok	216	199
Tiszta vizet szolgáltatunk, melynek jó íze van		
Vízminőségi megfelelés	99,940%	99,929%
Víz színével kapcsolatos panaszok (db/év)	3508	2874
Víz szagával és ízével kapcsolatos panaszok (db/év)	1069	1229
Szennyvízszolgáltatásunk hatékonyan elvezeti a szennyvizet és a csapadékvizet		
Épületelőntések száma közcsatornáról (db/év)	224	119
Épületelőntések száma bekötésről (db/év)	226	215
Ingtanok (épületen kívüli részek) előntése közcsatornáról (db/év)	1318	839
Ingtanok (épületen kívüli részek) előntése bekötésről (db/év)	2931	2730
Ismételt szennyvízelöntés az elmúlt 10 évben (db)	496	46
Szennyvízcsatorna (közcsatorna) hibája (beomlás) (db/év)	58	55
Szennyvízcsatorna (bekötés) hibája (beomlás) (db/év)	84	72
A folyók és tengerpartok vízminőségét javítjuk a lakosság, a környezet és a vadállomány érdekében		
Környezetszennyezések száma, 3-as kategória (db/év)	115	102
Fürdővíz minőségével kapcsolatos panaszok száma (db/év)	32	34
Szennyvíztisztító telepek tisztított szennyvíz-határértékének túllépése (dv/év)	0	1
Szolgáltatásunkkal példamutatóan védjük és fejlesztjük a környezetünket		
Üvegházhatású gázok kibocsátása (ktonna/év)	183	187,7

Az éves teljesítményjelentés részletesebb műszaki tartalmát egy kiválasztott szolgáltató 2016/17-es jelentése alapján mutatjuk be (részletesebb információk a szerzõtől kaphatók). A részletes szolgáltatásintézkedések, illetve a kapcsolódó jutalmazások és büntetések táblázata a következő oldalon található.

## 2.6. Teljesítmények publikálása („Discover Water”)

Az OFWAT a szolgáltatók teljesítményét a lakosság számára érthetően publikálja olyan módon, hogy az egyes szolgáltatók teljesítménye közvetlenül összevethető: [www.discoverwater.co.uk](http://www.discoverwater.co.uk).

*Az éves teljesítményjelentés részletesebb műszaki tartalma egy kiválasztott szolgáltató 2016/17-es jelentése alapján*

A bemutatott adatok:

### 1. Vízminőséggel kapcsolatos adatok, információk:

- Minőség: általános vízminőségi megfelelés, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók
- Íz és szag: 10000 ellátott lakosra jutó panaszok száma, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók
- Ólom: általános tájékoztatás
- szín: 10000 ellátott lakosra jutó panaszok

száma, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók

e. Keménység: általános tájékoztatás

f. Fluorid: általános tájékoztatás

### 2. Környezetvédelemmel kapcsolatos adatok, információk:

- Környezeti teljesítmény: a Környezetvédelmi Hatóság (EPA) értékelése, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók
- Tisztább fürdőhelyek: általános információk

Azo- nosí- tó	Teljesítményelvárás	Mérték- egység	Előző idő- szaki szint 2015/16	Aktuális szint 2016/17	Elvárás teljesítve? (I/N)	Aktuális évre bünte- tés vagy jutalom (B/J) és mértéke (€'m)	Pénzügyi időszakra vonatkozó büntetés vagy jutalom (B/J) és mértéke, előrejelzés (€'m)
W-A1	Eszközállapot-mérés - víz	NR	NR	NR	-	-	-
W-B1	Csapvíz íz- és szagmegelégedettsége	db	1225	1229	N	B, túrési sáv	B 8,9
W-B2	Általános ivóvízminőség- megfelelőség	%	99,937	99,929	-	-	-
W-B3	Színnel kapcsolatos fogyasztói pana- szok (ivóvíz)	db	3762	2874	-	-	J 0,5
W-C1	3 óránál hosszabb vízszolgáltatási kimaradás	óó:pp	03:20	02:26	I	J 3,6	J 15,1
W-C2	Alacsony nyomással szolgáltatott víz, ingatlanszám	db	238	199	-	-	-
W-C3	Vízvezeték-sérülés	db	3916	4273	-	-	-
W-C4	Vízvesztesség (terület 1.)	Ml/d	134,66	133,82	I	J, túrési sáv	-
W-C5	Vízvesztesség (terület 2.)	Ml/d	62,42	68,08	N	B 0,1	B 0,1
W-D1	Független általános fogyasztói elégedettség	1-10	8,5	8,5	I	-	-
W-D2	Szolgáltatásösztönző mechanizmus (SIM)		83,64	87,57	N	-	-
W-D3	Lakossági fogyasztói elégedettség (Net Promoter Score)	%	49	46	I	-	-
W-E1	Fogyasztók informálását minősítő független vizsgálat	%	94	94	-	-	-
W-F1	Üvegházhatású gázok emissziója	kilot	225,2	187,5	N	-	-
W-F2	Éves környezetiteljesítmény-jelentés	szöveg	publikálva	publikálva	-	-	-
S-A1	Eszközállapot-mérés - szennyvíz	NR	NR	NR	-	-	-
S-B1	Ingatlanelöntés (épületen kívül), szennyvízközcsatorna	db	1061	839	I	J 0,6	J 2,5
S-B2	Ingatlanelöntés (épületen belül), szennyvízközcsatorna	db	143	119	I	J 0,9	J 3,3
S-B3	Ismételt elöntés	db	184	46	-	-	J 3,8
S-B4	Szennyvízcsatorna-beomlás, közcsa- torna	db	48	55	-	-	-
S-B5	Ingatlanelöntés (épületen belül), szennyvízbekötés	db	219	215	I	J, túrési sáv	-
S_B6	Ingatlanelöntés (épületen kívül), szennyvízbekötés	db	2506	2730	I	J, túrési sáv	-
S-B7	Szennyvízcsatorna-beomlás, bekötés	db	58	72	I	-	-
S-C1	Szennyvíztisztító telep elfolyóhatár- érték-túllépése	db	1	1	-	-	-
S-C2	Környezetszennyezések száma, 3-as kategória	db	124	102	-	-	-
S-C3	Fürdővíz nem-megfelelőség	db	33	34	I	-	-
S-C4	Egyedi projektstátusz (egyesített csatornatúlfolyó fejlesztése)	szöveg	NR	NR	-	-	-
S-D1	Független általános fogyasztói elégedettség	1-10	8,5	8,5	-	-	-

*Szolgáltatásiszint-vállalások, illetve a kapcsolódó jutalmazások és büntetések*

Azo- nosí- tó	Teljesítményelvárás	Mérték- egység	Előző idő- szaki szint 2015/16	Aktuális szint 2016/17	Elvárás teljesítve? (I/N)	Aktuális évre bünte- tés vagy jutalom (B/J) és mértéke (£'m)	Pénzügyi időszakra vonatkozó büntetés vagy jutalom (B/J) és mértéke, előrejelzés (£'m)
S-D2	Szolgáltatásösztönző mechanizmus (SIM)		83,64	87,57	N	-	-
S-D3	Lakossági fogyasztói elégedettség (Net Promoter Score)	%	49	46	I	-	-
S-E1	Fogyasztók informálását minősítő független vizsgálat	%	94	94	-	-	-
S-F1	Üvegházhatású gázok emissziója	kilot	225,2	187,7	N	-	-
S-F2	Éves környezetiteljesítmény-jelentés	szöveg	publikálva	publikálva	I	-	-
R-B1	Független általános fogyasztói elégedettség	1-10	8,5	8,5	-	-	-
R-B2	Szolgáltatásösztönző mechanizmus (SIM)		83,64	87,57	N	-	-
R-B3	Lakossági fogyasztói elégedettség (Net Promoter Score)	%	49	46	I	-	-
R-C1	Értéket a díjért független vizsgálat	1-10	8,2	8,2	I	-	-
R-C2	Víz Fogyasztói Tanács (CCWater) vizsgálat értéket a pénzért - vízszolgáltatás Terület 1.	%	77	84	I	-	-
R-C3	Víz Fogyasztói Tanács (CCWater) vizsgálat értéket a pénzért - Szennyvíz szolgáltatás Terület 1.	%	79	84	I	-	-
R-C4	Víz Fogyasztói Tanács (CCWater) vizsgálat értéket a pénzért - Terület 2.	%	70	67	N	-	-
R-D1	Fogyasztók informálását minősítő független vizsgálat	%	94	94	-	-	-
R-E1	Üvegházhatású gázok emissziója	kilot	225,2	187,7	N	-	-
R-E2	Éves környezetiteljesítmény-jelentés	szöveg	publikálva	publikálva	I	-	-
R-F1	Ügyfél- és számlázási rendszer, konsolidált információ biztosítása	£m	NR	NR	-	-	-

Szolgáltatásiszint-vállalások, illetve a kapcsolódó jutalmazások és büntetések (folytatás)

- c. Víztakarékosság: általános információk  
d. Folyók védelme: általános információk  
e. Energia és emisszió: víz- és szennyvízbontásban mutatja be az üvegházhatású gázok kibocsátását kg CO<sub>2</sub>/megaliter tisztított víz/ szennyvíz mértékegységben, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók

### 3. Forrástól a csapig:

- a. Honnan ered a víz: általános információk  
b. Kezelés és ellátás: általános információk  
c. Mennyi vizet használunk: napi fajlagos ivóvíz-fogyasztás, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók  
d. Vízvesztés: a vízvesztés több mutatója is megtekinthető, és több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók: napi vízvesztés m<sup>3</sup>/km-ben kifejezve, napi vízvesztés liter/ingatlanban kifejezve

- e. Szolgáltatáskiesés: szolgáltatáskiesések időtartama ingatlanonként, célérték és tény, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók  
f. Víznyomás: minimális előírt nyomással ellátott ingatlanok száma 10000 ingatlanonként Szolgáltatás kiesés:

### 4. Fogyasztói elégedettséggel

#### kapcsolatos adatok, információk:

- a. Szolgáltatásösztönző mechanizmus (SIM): SIM-eredmény, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók  
b. Írásbeli panaszok száma: írásbeli panaszok száma 10000 ingatlanonként, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók  
c. Bizalom: általános információk

### 5. Felhasználótól a befogadóig:

- a. Szennyvízelvezetés: általános információk

- b. Szennyvízelöntések: szennyvízzel elöntött ingatlanok száma (cél és tény), ill. a 10000 ingatlanra jutó elöntések száma, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók  
c. Szennyvízgyűjtés és -tisztítás: általános információk

### 6. Mi újság a díjakkal:

- a. Éves számla: átlagos éves számlaösszeg lakossági fogyasztók részére, víz és szennyvíz, több időszakra közvetlenül összehasonlíthatók a szolgáltatók  
b. Díj-összehasonlítás: általános információk  
c. Fizetési támogatás: általános információk  
d. Mire megy el a díj: átlagos szolgáltatói költségstruktúra  
e. Beruházások: általános információk

### 7. További információk:

- a. Rugalmasság: általános információk  
b. Díjfelülvizsgálat: általános információk

- c. Ki kicsoda a vízszektorban: általános információk  
 d. Nem lakossági fogyasztók versenye: általános információk (szabad szolgáltatóválasztás!)  
 e. DiscoverWater: általános információk

## 2.7. Költség-felülvizsgálat, ármegállapítás (5 évente)

Az előzőekben már több pontban is érintettük: a díjfelülvizsgálatok 5 évente és 5 éves periódusokra vonatkoznak. A kiadott irányelvek alapján, a szolgáltatói javaslatok figyelembevételével történnek. Ezek során veszik figyelembe az előző időszak teljesítménymutatóinak eredményét is.

### A díjfelülvizsgálat lényeges elemei:

1. Célzott díjfelülvizsgálat
2. Arányos díj
3. Hatékony ösztönzők
4. Tulajdonosi szemlélet, felelősség, innováció
5. Rugalmasság és érzékenység
6. Átláthatóság és tervezhetőség

A díjfelülvizsgálat szolgáltatási áganként, fogyasztói csoportonként (átadás: víz, szennyvíz „wholesale”; lakossági fogyasztók „household

retail”, nem lakossági fogyasztók „non-household retail”) határozza meg a díjstruktúrát és az elvárt szolgáltatási szinteket, ösztönzőket. A szolgáltatók a meghatározott bevételnél magasabbat nem realizálhatnak az egyes csoportokban, és költségeket sem csoportosíthatnak át.

### 3. KITEKINTÉS

Az angol példa, melynek sok eleme a magyar szabályozórendszerben is megtalálható, jó példa, mert:

- megfelelő a szolgáltatónak, mert a fogyasztóbarát, hatékony és fenntartható üzemeltetés megvalósításával (szabályozórendszerhez való alkalmazkodás) biztosított számára a szükséges díj,
- megfelelő a fogyasztónak, mert gondosságot és felelősséget kap a pénzéért cserébe, és garanciát a fenntarthatóságra,
- megfelelő a szabályzó, ellenőrző, vízgazdálkodásért és ellátásért felelős hatóságoknak és szervezeteknek, mert „gondos gazda” módjára gondoskodnak és gazdálkodnak a rájuk bízott javakkal, a környezettel, a jövő generációk életfeltételeivel.

A fenti szabályozórendszer működőképes. Látható, hogy a szolgáltatók belső működésében komoly átláthatóságot és szabályozottságot kell biztosítani, melyben ösztönzők (büntetések és jutalmak) segítségével lehet közös az igényelt szolgáltatási szint biztosítása iránti elkötelezettség. Fontos azonban a díjpolitika is, melyen keresztül a szabályozó hatóság minden szolgáltató számára biztosítja az elvárt működés eléréséhez és fenntartásához szükséges szolgáltatási díj alkalmazását. Ennek a működési módnak az elemei a magyarországi szabályozásban is megtalálhatók, a rendszer kölcsönös működtetése azonban még várat magára. A működéshez tartozó mutatók képzése, a szolgáltatási szint objektív, mérhető módon történő deklarálása azonban nemcsak a hatósági elvárás miatt lesz szükséges, hanem szolgáltató oldalról is igen hasznos lehet. Egyrészt hatékonyságnövelési eszköz, másrészt objektív bemutatása annak a szolgáltatásnak, ami az adott árszínvonal mellett biztosítható, ezért érdemes belekezdeni.

A szolgáltatók erőfeszítéseit viszont kísérnie kell a valós igényeket méltányoló díjpolitika működtetésének is, ami a fenntarthatóság kulcsa!

# MINŐSÉGÜGYI ELŐÍRÁSOK, FOGYASZTÓVÉDELEM A MAGYARORSZÁGI VILLAMOS-ENERGIA-ELLÁTÁSBAN



**KIVONAT** A magyar lakosság döntő része rendszeresen vásárol földgázt vagy villamos energiát: a KSH adatai szerint 2016-ban előbbi a lakások 73, utóbbi több mint 93 százalékában rendelkezésre állt. Nem klasszikus árucikkekről lévén szó a fogyasztóvédelmi feladatok ellátása komoly kihívást jelent az illetékes intézmények számára: a jogi, gazdasági, műszaki szempontok mellett azzal is számolniuk kell, hogy a vásárlók éppen a termék specialitásából adódóan kevésbé ismerik a jogaikat. Emiatt az alapvető ellátásbiztonsági, minőségügyi előírások megfogalmazása és betartatása mellett biztosítani kell azt is, hogy a lehetőségeiket kevésbé ismerő fogyasztók se szenvedjenek jogsérelmet.

**KULCSSZAVAK** villamos energia, minőségbiztosítás, fogyasztóvédelem, SAIFI, SAIDI, ellátásbiztonság, Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, MEKH, garantált szolgáltatások, ellátásbiztonsági mutatók, földgázellátás, villamosenergia-ellátás

**VÖRÖS VINCE** villamosmérnök, tudományos munkatárs, Századvég Gazdaságkutató Zrt. Energetikai Üzletág

A villamosenergia-iparban tevékenykedő engedélyesekre vonatkozó minőségügyi előírásokat, fogyasztóvédelmi eljárásokat vizsgálva tapasztalhatjuk, hogy a jogszabályi háttér meglehetősen bonyolult, az eljáró hatóság ügytípusonként más-más lehet, az egyes engedélyesekre vonatkozóan pedig a közös törvényi, rendeleti háttér alapján külön-külön találjuk meg a vonatkozó előírásokat az engedély kiadásához kapcsolódó egyedi határozatokban. Miből is adódik ez a komplexitás? Azt mondhatjuk, hogy alapvetően nem szabályozói tökéletlenségből adódik ez az összetettség, sokkal inkább a villamos energia mint áru meglehetősen egyedi jellegéből. A villamos energia ugyanis abban a pillanatban került „átadásra”, amikor felhasználják, és a felhasználónál azonnal új alakban jelenik meg, amely lehet például világítás, motorikus hajtás, hűtés vagy fűtés is. A felhasználó,

vagyis a vásárló az általa vásárolt termék műszaki paramétereit nem vagy csak korlátozottan tudja vizsgálni (feszültségint, frekvencia), az esetleges problémákkal csak súlyos esetben – feszültségkimaradás – találkozhat. Ugyanakkor a szolgáltatás minőségére vonatkozó műszaki előírások mellett a fogyasztók más jellegű kiszolgálását is biztosítani kell – így léteznek például számlázásra, információadásra, ügyfélszolgálati pontokra, új igény teljesítésére vonatkozó előírások is. A villamosenergia-ellátás megbízhatóságára vonatkozóan gyakran használt, talán legismertebb fogalmak az éves átlagban egy felhasználóra eső áramkimaradások száma és az áramkimaradások átlagos időtartama (az angol anagrammából SAIFI- és SAIDI-mutatók), a jogszabályi háttér azonban ennél összetettebb módszertan szerint határozza meg az elvárásokat. A következőkben ezeket veszem sorra.