



ALFÖLDVÍZ
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

Tájékoztató az ALFÖLDVÍZ Zrt. ivóvíz szolgáltatással kap- csolatos tevékenységéről

Priváczkai-Juhász Zsolt
divízióvezető

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

I.	BEVEZETÉS.....	2
II.	AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA.....	2
III.	5. SZÁMÚ TERÜLETI DIVÍZIÓ.....	4
IV.	AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG.....	6

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

I. BEVEZETÉS

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. jelenleg Csongrád megyében 57, Békés megyében 67, Bács-Kiskun megyében 6 és Hajdú-Bihar megyében 1 település víziközmű-szolgáltatási tevékenységét látja el, köztük **Dóc Község**ét is.

Dóc Községen 2015. január 1-jétől végez Társaságunk ivóvízellátást a 65/2014. számú Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban Hivatal) bérleti-üzemeltetési szerződést jóváhagyó határozata alapján.

II. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA

Az ivóvíz-szolgáltatás

Dóc Község ivóvízellátása saját vízbázisról történik, a településen két ivóvíz ellátást biztosító kút került kialakításra. Mindkét kút a vízmű telepen helyezkedik el. A II. jelű kút 300 m, míg az ivóvízminőség-javító program keretében létesült új kút 252 m talpmélységű. Az új kút szükség szerint üzemel, állandó üzemére a nyári időszakban van szükség.

A vízmű kutak felszíni kútfej kiképzésűek és szabványos kútfej-szerelvényezéssel ellátottak, polidomházba, hőszigetelt kútszekrényben elhelyezettek, üzemük automatikus. A kitermelt víz rétegvíz II. osztályú vízminőségi kategóriájú és kutanként mért.

Ivóvízellátó hálózat

Dóc Község ingatlanai előtti közterületek tágasak, így a legtöbb esetben elegendő hely jutott a víziközművek számára a szilárd útburkolat és az ingatlanok közötti zöld területen.

Az ivóvízhálózat kiépítése 1979-ben kezdődött. Az évek során a bővülő település lakosainak vízellátását a '80-as évektől már PVC anyagú csővezetékekkel oldották meg. A település teljes lakossága ivóvízzel ellátott. Az EU-s szabványnak megfelelő minőségű vízvételzés – az ivóvízminőség-javító programnak köszönhetően – a lakosság részére 100%-ban biztosított, valamennyi Felhasználónk részére elérhető a vonatkozó

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

vízminőségi előírásnak megfelelő ivóvíz. A jelenleg üzemelő vízszállító hálózat vegyesen tevődik össze: ág- és körvezetékekből, melynek része 11 db közkifolyó, illetve 17 db tűzcsap, a rekonstrukciós keretein belül pedig szintén 7 db tűzcsap került kicserélésre. Az ágvezetékes kialakítású részeken – pangó víz kialakulásának veszélye miatt – az ágak végén elhelyezett tűzcsapokon és az újonnan kiépített 3 db mosató csonkon keresztül lehetséges, ezen szakaszok „mosatása”, friss vízzel való feltöltése. Ezt a műveletet időszakosan, tervszerű munkaként elvégezzük. Az üzemeltető ezen objektumokat rendszeresen karbantartja, a szükséges üzemeltetési, állagmegóvási feladatokat, festéseket rendszeresen elvégzi.

A felhasználó helyek rácsatlakoztatása a rendszerre a vízgerincen történő megfúrással, majd a csőbéklyóból az üzemeltetési pontig továbbvezetett bekötővezetékekkel történik. Az üzemeltetési határ a tulajdonos által kiépített telekhatártól – előírás szerint - 1 m-re található 1,1m x 0,9 m x 1m-es belméretű vízzáró kialakítású vasbeton- vagy mászható kivitelű műanyag vízmérőakna. Az aknában beépítésre kerül az üzemeltető által biztosított kalibrált, jogi zárral ellátott vízmérő, az igénynek megfelelő méretben, a mérő előtt és után egy-egy elzáró szerelvényel.

Az ivóvíz elosztásra, vízkormányzásra, valamint hibaelhárítás esetén a szükséges kizárásokra és szakaszolásokra beépített elzáró szerelvények kerültek kialakításra. Az ivóvízminőség-javító program keretein belül 18 db újabb tolózár aknát helyeztek el a felújított szakaszokon. A csomóponti aknák, valamint ezek földémjeik vasbetonból készültek, öntöttvas kerettel, illetve fedlappal vannak a lebúvó nyílások ellátva. Az aknák állapota koruknak megfelelő, a beépített öntöttvas elzáró szerelvényekkel együtt.

A Társaságunk a községben található azbesztcement anyagú vezetékek – porának egészségkárosító hatásai miatt már kivonták a forgalmazásból – cseréjére törekszik. A település több utcájában került kiváltásra ez az elavult csővezeték típus, melyeket az EU támogatásával, az ivóvízminőség-javító program rekonstrukciós keretein belül korszerű KPE csőre cseréltek ki. Az ivóvízminőség-javító program keretében megvalósuló vezetékrekonstrukciót jelentős mértékben meghatározta az a megfontolás, mely szerint a települési elosztó-hálózaton lényegében olyan beavatkozások tervezhetők, amelyek az ivóvízminőség-javítást közvetlen módon elősegítik (pl. hálózati mosató

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

helyek, csomópontok kialakítása, végágak összekötése,) és a megmaradó szabad, fel nem használt rekonstrukciós forrás fordítható a szükséges hálózatátépítésekre.

A napi szintű üzemeltetési feladatokon túl 2016. évben megtörtént a Divízió területén található tározók mosatásának – így **Dóc Község** víztározóinak is – a felmérése, illetve mosatása. A víztározók mosatását a 2017. évben is a mosatási ütemterv alapján tavasszal és ősszel fogjuk elvégezni

III. 5. számú Területi Divízió

A Divízió 2014. január 1-jétől kezdte meg munkáját az akkori területén lévő 19 település ivóvíz és szennyvíz rendszereinek közvetlen üzemeltetésével. Természetesen már az ezt megelőző időszakban igyekeztünk a Divízió ágazati és helyettes vezetőik bevonásával kialakítani Társaságunk üzemeltetési struktúráját a személyi állomány optimális meghatározásával, a területen lévő technikák (földmunkagépek, gépjárművek, anyagok, szerszámok, gépek, eszközök) felhasználásának figyelembe vételével. A Divízió munkatársainak létszáma 2017. január 1-jén 125 fő. Az üzemeltetést jelenleg 31 településen biztosítjuk, mely települések a korábbi üzemeltetők szolgáltatási területeiből az alábbiak szerint tevődik össze:

- TVI Kft. (Ásotthalom, Bordány, Domaszék, Mórahalom, Öttömös, Pusztamérges, Ruzsa, Üllés, Forráskút, Zákányszék);
- TMV Kft. (Deszk, Kübekháza, Röske, Tiszasziget, Újszentiván, Zsombó);
- Magma Plus Kft. (Kistelek, Csengele);
- SFÜ Kft. (Sándorfalva);
- Vízközmű Kft. (Szatymaz, **Dóc**, Balástya, Ópusztaszer, Baks, Pusztaszer, Kiskunmajsza, Kömpöc, Csólyospálos, Zsana, Szank, Balotaszállás).

A Divízió üzemeltetési területét 2 üzemmérnökség osztja kisebb üzemeltetési egységekre, melyek a következők:

- Szeged – környéki üzemmérnökség (16 település);

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

- Kisteleki üzemmérség (15 település).

A fentiekből látható, hogy **Dóc Község** a Kisteleki üzemmérséghez tartozik. Az üzemmérségek vezetőinek létszám meghatározása mindkét üzemmérségnél azonos, amely a lenti felsorolásban látható:

- Kisteleki üzemmérségen 2 fő ivóvíz-ágazati (ivóvízhálózat és ivóvíztermelés), 1 fő szennyvízágazati, valamint 1 fő vízágazati- és 1 fő szennyvízágazati csoportvezető;
- Szeged – környéki üzemmérségen 2 fő ivóvíz-ágazati (ivóvízhálózat és ivóvíztermelés), 1 fő szennyvízágazati vezető, 1 fő vízágazati- és 1 fő szennyvízágazati csoportvezető.

A Területi Divízió központját Szegeden a József Attila sugárút 115. szám alatt alakítottuk ki. A központban található a Divízió vezetőin és adminisztrációs munkatársain kívül az ügyfélszolgálat is. A működésünk megszervezésénél figyelembe vettük, hogy a műszaki ügyintézés az ügyfélszolgálatához közel kerüljön kialakításra, így megteremtve a felhasználók számára a gyors és teljes körű ügyintézés lehetőségét. A szegedi divízió központon túl Kisteleken, Kiskunmajsán, Mórahalmon és Sándorfalván alakítottunk ki ügyfélszolgálati pontokat, amelyek szintén a felhasználók komfortosabb kiszolgálását hivatottak szolgálni. Mivel a korábbi üzemeltetők egyikénél sem volt kialakítva diszpécser szolgálat, így ennek felállítását fontosnak tartotta Társaságunk 2015. évben. Az 5. számú Területi Divízió diszpécserszolgálatát minden nap reggel 5 és este 22 óra között közvetlenül fogadta a Felhasználók hívásait 2016. június 30-ig. Természetesen az üzemeltetési területünk, így **Dóc Község** felhasználói sem maradtak 24 órás diszpécser szolgálat nélkül – este 22 óra és reggel 5 óra között –, más divíziók diszpécseri fogadták a területről érkező bejelentéseket. 2016. július 1-jétől az 5. számú Területi Divízió diszpécserszolgálatának 24 órás munkarendre való átállításának feltételeit megvalósítottuk és ezen időponttól már a hibabejelentések túlnyomó többségét divízióink diszpécseri fogadják.

Dóc Község településen lévő rekonstrukciós munkák és folyamatban lévő beruházások

2016. évben **Dóc Község** területén tervezett rekonstrukciós munka nem volt. Üzemeltetésünk kezdete óta hibaelhárítást meghaladó rekonstrukció („W” munka) elvégzé-

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

sére egy esetben vált szükségessé. Az ilyen "W"-s jelzésű munka esetén, az arról szóló bejelentést az Önkormányzat felé megtettük. A hibaelhárítást meghaladó rekonstrukciók elvégzése részben a Divízió, részben pedig más egységek bevonásával történt.

Lakossági panasz 2016. évben a vízminőséggel kapcsolatban volt, melyet a környező tűzcsapokon keresztüli bő hálózat öblítéssel tudtuk megoldani. A vízminőségi kifogások csökkentése érdekében a teljes település hálózatöblítését havonta egyszer elvégezzük. A hálózaton történt meghibásodások száma 2016-ban 9 db volt, melyből 4 db lakossági bejelentés utáni, aknás hibaelhárítás volt. A többi meghibásodás vezérléstechnikai hibákra, áramszolgáltatási zavarokra vezethető vissza. A településről vízminőségi kifogással kapcsolatos panasz érkezett Társaságunkhoz, ez első sorban a technológia működéséből adódnak, mivel a létesítmény 2015.07.17. napjától a hálózatra termel, így a tisztított víz már az elosztó hálózaton keresztül a felhasználókhoz kerül.

IV. AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

A 2014. évben Társaságunk üzemeltetési területe 47, 2015. évben további 13 új településsel bővült.

A törvényi előírásoknak megfelelően az egységes számlakép kialakításához számlázási rendszerünkben a szükséges informatikai fejlesztés már 2013. évben elkezdődött. A korábban használt számlaképet – amit mátrixnyomtatóval lehetett előállítani – leváltottuk a tömeges számlázásnál már használt – lézernyomtatóval előállítható kétoldalas – számlaképre. A számlakép módosításhoz szorosan kapcsolódik, hogy leolvasóink előre jelzett – a számlán is megjelenő – időpontban fogják felhasználóinkat felkeresni.

Az új települések felhasználóinak kiszolgálására 2014. március 1-jén 7, 2015. március 2-án 1 ügyfélszolgálati fiókirodát nyitottunk (Csongrád, Kistelek, Kiskunmajsa, Makó, Mórahalom, Sándorfalva, Szeged, Szentes). Csongrádon, Makón és Szegeden pénztárat is működtetünk.

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

2014. október 1-jétől minden ügyfélszolgálati irodánkban és fiókirodánkban fizethetnek ügyfeleink bankkártyával.

Társaságunk megújult honlapján bővítettük az on-line ügyfélszolgálat szolgáltatásait. A felhasználóbarát kezelőfelületen az időpontfoglalás és vízmérőállás bejelentés mellett, már megtalálható a beépített díjkalkulátor is, melynek segítségével azonnal megtudhatja ügyfelünk a felhasználása után fizetendő összeg mértékét.

Fentiekén kívül e-ügyfélszolgálatunkon az alábbi ügyek is gyorsan intézhetők:

- e-számla;
- számla megtekintés;
- számla kiegyenlítés bankkártyával;
- személyes adatok megtekintése, módosítása, adatváltás bejelentése;
- átlagfogyasztás megtekintése, módosítása;
- mérőállások megtekintése;
- folyószámla információk;
- számlamásolat igénylése.

A Kormány 292/2014.(XI. 26.) rendelete módosította a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013.(II. 27.) Kormányrendeletet. Ennek megfelelően 2014. december 11-től változott ügyfélszolgálati irodáink, fiókirodáink nyitva tartása. Minden irodánk a hét egy napján meghosszabbított nyitva tartással áll az ügyfelek rendelkezésére.

2014. december 15-én számlázási rendszerünk tanúsítványa is kiadásra került, mely szerint a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 63. § (5) bekezdésében előírtaknak megfelel. E tanúsítvány nélkül 2015. évtől nem állíthatnánk ki víziközmű-szolgáltatásunkról számlát felhasználóinknak.

A folyamatos jogszabályváltozások miatt aktualizálni kellett az Üzletszabályzatot. Az újabb tervezet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyására vár.

Dóc településen a leolvasási és számlázási rendünknek megfelelően, vízmérő leolvasásra évente kerül sor, valamint számláink havonta készülnek. Egy borítékban 3 db

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

számla található, melyek fizetési határideje 3 egymást követő hónapra esik. Természetesen Társaságunk előzetes regisztráció követően lehetőséget biztosít Felhasználói számára a havi mérőállás bejelentésére. Ebben az esetben az érintett Felhasználó havonta veheti kézhez a diktált mérőállás alapján az elszámoló számláját.

Az Önökhöz legközelebb eső ügyfélszolgálat **Sándorfalva, a Széchenyi u. 24. szám** alatt található, nyitvatartási ideje:

- kedd: 8⁰⁰-12⁰⁰; 12³⁰-18⁰⁰
- csütörtök: 8⁰⁰-12⁰⁰; 12³⁰-15⁰⁰

Természetesen Felhasználóink bármelyik a Társaságunk honlapján megtalálható ügyfélszolgálati irodát is felkereshetik, állunk szíves rendelkezésükre.