



**ALFÖLDVÍZ**  
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

# Az ALFÖLDVÍZ Zrt. ivóvíz szolgáltatással kap- csolatos tevékenységéről szóló tájékoztató

**Priváczi-Juhász Zsolt**  
divízióvezető

# A TÁRSASÁG TEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA

---

|      |  |   |
|------|--|---|
| I.   | BEVEZETÉS.....   | 2 |
| II.  | AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA..... | 2 |
| III. | 5. SZÁMÚ TERÜLETI DIVÍZIÓ.....                         | 4 |
| IV.  | AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG.....     | 7 |

# 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 településen 1 db átmeneti ivóvízellátást biztosító arzénmentesítő konténer található, melynek üzemben tartását Társaságunknak addig kellett biztosítani, amíg a település ivóvíz-ellátását az ivóvízminőség-javító projekt keretében épült tisztítási technológia átveszi. Ennek értelmében az arzénmentesítő konténert üzemben kívül helyeztük, valamint kezdeményeztük a hatóságnál az üzemeltetési engedély visszavonását. Az üzemeltetési engedély visszavonását követően kerülhet sor a konténer leszerelésére és visszaszállítására.

A napi szintű üzemeltetői feladatokon túl 2015. évben megtörtént a Divízió területén található tározók mosatásának – így **Dóc Község** víztározóinak is – a felmérése, illetve mosatása. A víztározók mosatását a 2016. 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 vezetők 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 2016. január 1-jén 118 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, Zombó);
- MagmaPlus Kft. (Kistelek, Csengele);

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

---

- 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);
- Kisteleki üzemmérnökség (15 település).

A fentiekből látható, hogy **Dóc Község** a Kisteleki üzemmérnökséghez tartozik. Az üzemmérnökségek vezetőinek létszám meghatározása mindkét üzemmérnökségünkénél azonos, amely a lenti felsorolásban látható:

- Kisteleki üzemmérnökségen 2 fő ivóvíz-ágazati (ivóvízhálózat és ivóvíztermelés), 1 fő szennyvíz-ágazati, valamint 1 fő víz-ágazati- és 1 fő szennyvíz-ágazati csoportvezető;
- Szeged – környéki üzemmérnökségen 2 fő ivóvíz-ágazati (ivóvízhálózat és ivóvíztermelés), 1 fő szennyvíz-ágazati vezető, 1 fő víz-ágazati- és 1 fő szennyvíz-ágazati 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 ügyfélszolgálathoz 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 diszpécser szolgálat minden nap reggel 5 és este 22 óra között közvetlenül fogadja a Felhasználók hívásait. Természetesen az üzemeltetési területünk, így **Dóc Község** felhasználói sem maradnak 24 órás diszpécser szolgálat nélkül, este 22 óra és reggel 5 óra között más divíziók diszpécseri fogadják a területről érkező bejelentéseket. 2016. évben Társaságunk fontos célkitűzése – más divíziók-

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

hoz hasonlóan – az 5. számú Területi Divízió diszpécsterszolgálatának 24 órás munkarendre való átállítása. A munkarend változtatás személyi és tárgyi feltételei megteremtésének előkészítését megkezdtük.

## **Dóc Község településen lévő rekonstrukciós munkák és folyamatban lévő beruházások**

A Divízió üzemeltetésének megkezdése óta (2015.01.01.) **Dóc Község** területén 1 db tervezett rekonstrukciós munka volt. Üzemeltetésünk kezdete óta hibaelhárítást meghaladó rekonstrukció („W” munka) elvégzésére 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.

2014. és 2015. évben **Dóc Község** ivóvíz-hálózatán EU-s támogatás keretein belül ivóvízminőség-javító program zajlott le, mely keretén belül – rekonstrukcióval érintett volt – a Petőfi S. u. (Rózsa Ferenc u. – Felszabadulás u. között) 561 m ivóvízgerinc, és Petőfi S. u. (Ady – Alkotmány u. között) 230 m ivóvízgerinc, melyek cseréje megtörtént korszerű KPE csőre. Lakossági panasz a 2015-ös évben a vízminőséggel kapcsolatban volt, melyet a környező tűzcsapokon keresztüli intenzív hálózat öblítéssel tudunk orvosolni. A hálózaton történt meghibásodások száma 2015. évben 5 db volt, melyből 2 db lakossági bejelentés utáni, aknás hibaelhárítás volt. A többi meghibásodás vezérléstechnikai hibákra, áramszolgáltatási zavarokra vezethető vissza. A településről 1 db vízminőségi kifogással kapcsolatos panasz érkezett Társaságunkhoz, ez első sorban a technológia működéséből adódott, mivel a létesítmény 2015. július 17. napjától a hálózatra termel, így a tisztított víz már az elosztó hálózaton keresztül a felhasználóhoz kerül.

A Divízió területét érintő projekteknél üzemeltetői szerepünk képviselőjére az ágazatvezetőknél túl 1 fő projekt és beruházás koordinátor munkatársat is alkalmazunk. A községi vízmű üzemeltetése során a felmerülő lakossági tájékoztatásban is részt veszünk, szakmai segítséget nyújtva a Községi Önkormányzatnak (közmeghallgatások, lakossági tájékoztató szórólapok). További feladatot jelentenek azok a beruházások, melyek „csak” érintik az általunk üzemeltetett műveket (pl.: út – kerékpárút építés, főtérr - park kialakítás, egyéb települési érdeket szolgáló munkák). Ezen beruházások

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

esetében is minden alkalmat megragadunk annak érdekében, hogy a beruházással érintett műveket megvédjük, ha kell és indokolt, akkor cseréjüket, kiváltásukat, áthelyezésüket a projekt terhére elvégeztessük, ezzel folyamatosan fejlesztve a már meglévő víziközmű rendszereket.

## IV. AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

A 2014. évben Társaságunk üzemeltetési területe 47, 2015. évben további 13 új településsel bővült. Az új felhasználók adatainak integrációja mellett, az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény hatálybalépése okozott jelentős többletfeladatot az Ügyfélszolgálati Osztály munkatársainak.

A törvényi előírásoknak megfelelően az egységes számlakép kialakításának megfelelően zártszámlázási rendszerben kerülnek kiállításra a szolgáltatási számlák.

A leolvasóink előre jelzett – a számlán is megjelenő – időpontban fogják felhasználóinkat a mérők leolvasása miatt felkeresni.

A fogyasztók kiszolgálására több ügyfélszolgálati fiókirodát tartunk nyitva (Csongrád, Kistelek, Kiskunmajsa, Makó, Mórahalom, Sándorfalva, Szeged, Szentes) Csongrádon, Makón és Szegeden pénztárat is működtetünk, ahol az ügyfeleink bankkártyával is fizethetnek.

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-ügyfélszolgáltunkon az alábbi ügyek is gyorsan intézhetők:

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



# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

---

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 állíthattunk volna ki víziközmű-szolgáltatásunkról számlát felhasználóinknak.

**Dóc** településen a leolvasási és számlázási rendünknek megfelelően, vízmérő leolvasásra 6 havonta kerül sor, valamint számláink havonta készülnek. Egy borítékban 3 db 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: 8<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>; 12<sup>30</sup>-18<sup>00</sup>
- 🔥 csütörtök: 8<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>; 12<sup>30</sup>-15<sup>00</sup>

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