



ALFÖLDVÍZ
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

Tájékoztató az ALFÖLDVÍZ Zrt. 2018. évi közműszolgáltatási tevékeny- ségéről



Priváczki-Juhász Zsolt
divízióvezető

I.	BEVEZETÉS.....	3
II.	AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA.....	3
III.	5. SZÁMÚ TERÜLETI DIVÍZIÓ.....	10
IV.	SZATYMAZ KÖZSÉG TELEPÜLÉSEN MEGVALÓSULT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK ÉS FOLYAMATBAN LÉVŐ BERUHÁZÁSOK BEMUTATÁSA	12
V.	AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG.....	13

I. BEVEZETÉS

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. jelenleg Csongrád megyében 57, Békés megyében 68, Bács-Kiskun megyében 5 és Hajdú-Bihar megyében 1 település víziközmű-szolgáltatási tevékenységét látja el, köztük **Szatymaz Községét** is.

Szatymaz Községben 2015. január 1-jétől végez Társaságunk víziközmű-szolgáltatást a 71/2015. számú Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban Hivatal) bérleti-üzemeltetési szerződést jóváhagyó határozata alapján.

II. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA

2.1 Ivóvíz-szolgáltatás

Szatymaz Község ivóvízellátása saját vízbázisról, három ivóvíztermelő kúttal került kialakításra. A kutakból búvárszivattyú alkalmazásával történik a víz kitermelése. A kutakból kitermelt nyers víz határérték feletti összetevőket tartalmaz, így a kitermelt víz vízkezelést és fertőtlenítést igényel. 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 otthonában elérhető a vonatkozó hatósági előírásoknak megfelelő ivóvíz.

A vízkezelési technológia biológiai ammónium eltávolításra épült ki.

A vízkezelés lépései a következők:

- 💧 nyersvíz;
- 💧 gázmentesítés, légtelítés;
- 💧 biológiai ammónium eltávolítás;
- 💧 UV. csírátlanítás;
- 💧 homokszűrés;
- 💧 utófertőtlenítés;
- 💧 tisztított víz tárolása;
- 💧 nyomásfokozás;
- 💧 hálózati fogyasztási helyek.

A települési ivóvízellátó hálózat hossza 43,125 km, melyen 1 340 db ivóvízbekötés található, 2018.évben 4 új vízbekötés létesült Szatymaz Településen. A Divízióban működő Kisteleki Üzemtechnika a kisebb hibák elhárítását – helyi raktárkészletből –, nagyobb méretű és a földmunkával járó hibaelhárításokat, valamint a technológia üzemeltetését és azok hibaelhárítását is elvégzi. A hibák, problémák jellegétől függően a Társaság más egységeit (búvárszivattyú cserélő csoport, irányítástechnikai csoport) is bevonjuk. Mindkét üzemtechnika területén felállításra került a munkaidőn kívüli, lakáson töltött készenlét, mely készenlét a csőhálózat szerelői, gépkezelői, villanyszerelői (Divízió szintű) és földmunkagép kezelői (Divízió szintű) feladatokra terjed ki. A napi szintű üzemeltetői feladatokon túl megtörtént a Divízió területén található tározók mosatásának – így **Szatymaz Község** víztározóinak is – a felmérése és 2018. év tavaszán és őszén történő mosatása.

A helyi ivóvízellátó hálózat mosatását a korábbi üzemeltető hálózat öblítéssel, illetve az ivóvízminőség-javító program keretében szivacslovedékes tisztítással végezte. A jövőben – az ALFÖLDVÍZ Zrt. gyakorlatának megfelelően – az évi kétszeri tározómosatáshoz igazodóan a hálózat mosatást tervezetten fogjuk végezni. Abban az esetben, amennyiben akut vízminőségi probléma jelentkezik, természetesen elvégezzük az érintett rész szivacslovedékes tisztítását. A felhasználási helyek – bekötések – kiépítési munkálatait jelenleg saját kapacitásunk felhasználásával a Divízió végzi el.

2.2 A szennyvízelvezetés és –tisztítás

Szatymaz Község területén a gravitációs szennyvízelvezető rendszer 2014. évben került üzembe helyezésre. Szatymaz-Sándorfalva szennyvízelvezető és tisztító rendszer 2015. februárjában került teljes mértékben átadásra és üzembe helyezésre.

A szennyvíz rendszer jellemző adatai:

A gravitációs szennyvízelvezető 15,515 km D200 KGPVC gerinccsatornából és 10,207 km D160 KGPVC bekötőcsatornából, valamint 3,301 km szennyvíz nyomóvezetékéből áll. A szennyvíz továbbítását a gravitációs rendszeren 4 db közbenső és 1 db végátemelő végzi. A végátemelőből 2,128 km D200-as nyomóvezetéken jut a szennyvíz a Szatymaz 0265/54. helyrajzi számú ingatlanon létesült Szatymaz-Sándorfalva közös tulajdonában lévő szennyvíztisztító telepre, ahol a szennyvíztisztítás történik.

A szennyvíztisztító névleges kapacitása 1 350 m³/nap (ebből szippantott szennyvíz 52 m³/nap). A telep jelenlegi átlagos terhelése 800-1 100 m³/nap (Szatymazról 180-250 m³/nap, Sándorfalváról 650-850 m³/nap). Szippantott szennyvíz fogadás időszakosan napi 10-50 m³ mennyiségben történik. A szennyvíztisztító telep működési elve eleveniszapos ciklikus üzemi rendszerű két párhuzamos technológia sorral.

Főbb egységei:

- szippantott szennyvíz fogadó pufferrel;
- csurgalékvíz átemelő;
- gépi hengerrács kézi ráccsal;
- gépi homokfogó;
- ciklikus biológiai reaktorok mélylégbefúvásos levegőztető rendszerrel, szelektor terekkel;
- levegőztető légfúvók;
- oldott oxigén mérők;
- iszap recirkulációs rendszer búvárszivattyúkkal;
- dekanter elemek;
- fertőtlenítő-szűrő medence;
- tisztított szennyvíz befogadóba vezetés;
- iszaphomogenizáló;
- iszapvíztelenítő gép;
- vegyszeradagoló rendszerek;
- szennyvízmennyiség mérők;
- biofilter;
- folyamatirányító SCADA rendszer;
- kezelőépület.

A tisztított szennyvíz közvetlen befogadója a Vilmaszállási-csatorna, másodlagos befogadója a Kisteleki főcsatorna. A befogadó kiemelt vízminőség védelmi kategóriába sorolt, ezért a tápanyag (nitrogén és foszfor tartalom) eltávolításra vonatkozó határértékek 20%-a az általános határértékeknek. A tisztító telep tisztított szennyvíz kibocsátása az eddigi üzemeltetési ellenőrzések alapján – a kisebb működési rendellenességek ellenére – megfelelt az előírásoknak.

A Satymaz-Sándorfalva szennyvízelvezető- és szennyvíztisztító rendszer kezelői üzemeltetését három fő helyi kezelő végzi, azzal hogy a feladatellátásban a balástyai kezelőkkel kölcsönösen segítik egymást. A kezelők előre meghatározott beosztás

szerint munkaidőn kívüli, lakáson töltött készenlétet adnak a munkaidőn kívüli hibaelhárításokhoz. A Divízióban működő Kisteleki Üzemműkörségen több ilyen készenlétet csatornamű gépész biztosítja a hibaelhárításkor a közvetlenül beavatkozó egységet. A földmunkával járó vagy villanszerelőt igénylő hibákhoz az ivóvízágazat által felállított villanszerelői és földmunkagép kezelői készenlét kerül bevonásra. A hibák, problémák jellegétől függően a Társaság más egységeit (Csatornamosó csoport, Elektronikai csoport) is bevonjuk.

Az alábbiakban tájékoztatást nyújtunk Szatymaz szennyvízhálózaton felmerült garanciális hibákról, melyek már a 2016. évi garanciális bejárásan bejelentésre kerültek és azóta többször megismétlésre kerültek, a Mérnök garanciális hibának minősített és a Vállalkozó ígéretet tett a javításukra, de javításuk még nem történt meg:

1. A Szatymazi hálózat a folyamatirányító számítógépről több javítási kísérlet ellenére még mindig nem irányítható, továbbá az adatok megjelenítései és adatok rögzítései sem működnek, így a komolyabb kiöntésveszélyek, illetve problémák megelőzése továbbra is kétséges.
2. Az átemelők környékéről a lakosságtól bejelentett bűz problémák kivizsgálása során megállapítottuk, hogy a szennyvízátemelő műtárgyból az elektromos kábel kivezető D90-es gégecsövek kiszellőznek a szabad térre, amely bűzhatást eredményez az átemelők környékén. Emellett a kiszellőzés korróziót is okoz a környező tartókban és elektromos berendezésekben.

Szatymaz szennyvízhálózat kapcsán az Üzemeltető által bejelentett garanciális problémák, melyeket a Mérnök és a Vállalkozó nem fogadott el, de a Megrendelői bizonyítási eljárással ügyvédi felszólítások alapján a Vállalkozó 2018. év eleji nyilatkozatában vállalta a beavatkozást.

- ✓ **Üzemeltetői bejelentés:** A szennyvíznek a szennyvízkibocsátástól a szennyvíztisztító telepre érkezésig nagy a tartózkodási ideje, azaz jelentősen meghaladja az általánosan megfogalmazott elvárás szerinti maximális 6 órás időtartamot, mivel csak a végátemelő és a szennyvíztisztító telep közötti nyomóvezetékben átlagosan több mint 5 óra a tartózkodási idő, de éjszakai időszakban ez ennek akár a duplája is lehet. Így a szennyvíz berothad, ami a szennyvíztisztító fokozott korróziójához és tönkremeneteléhez, illetve egyes gépek szilárd-

sági és munkavédelmi alkalmatlanságához vezet, valamint emellett többlet költségeket okoz az üzemeltetésben.

- ✓ **Vállalkozói válasz:** A Víziközmű Szolgáltató Kft. a program során lenyilatkozta, hogy nem kéri a vegyszer adagolás kiépítését. A Kft. telephelyére beszállításra került a vegyszeradagoló szivattyú.
- ✓ **Mérnök vélemény:** Ezen kérdéskör nem garanciális feladat, ezt a felek külön tovább egyeztetik.
- ✓ **Üzemeltetői reagálás:** A Megrendelői követelmények szerint (29. old.) "Az ATI – KÖTEVIFE előírása alapján a bűzképződés minimalizálására a 21/1986.(VI. 2.) MT rendelet előírásait be kell tartani, amelyet az átemelők esetében biofilter beépítésével érünk el, illetve a csatornák végpontjain történő folyamatos vas-nitrát vegyszeradagolással. Sándorfalván: SA 12-2-0 ; SA 3-1-0 ; Szatymazon: SZ-1-1-0 jelű vezetékeknél." Ez alól a korábbi üzemeltető véleményünk szerint nem adhat felmentést. Emellett az sincs igazolva, hogy a vegyszeradagoló szivattyú ténylegesen át lett adva a Víziközmű Szolgáltató Kft-nek. Fentiekre tekintettel álláspontunkat továbbra is fenntartjuk és az Önkormányzattal egyeztetve szükségesnek tartjuk a szennyvízberothadást megelőző vegyszeradagoló rendszer kiépítését.
- ✓ **Vállalkozói reagálás Megrendelői ügyvédi felszólítás alapján:**

A Vállalkozó vállalta a közbeszerzési dokumentáció szerinti vegyszeradagoló rendszer kiépítését, de a kénhidrogén mérés alapján szabályozott vegyszeradagolást nem kívánja megvalósítani.
- ✓ **Üzemeltetői észrevétel a Vállalkozói javaslatra:**

A kénhidrogén mérés alapján történő vegyszeradagolás megvalósítását mindenképpen szükségesnek tartja, mert a szennyvíz tartózkodási idő és a berothadás mértéke és ezzel a szulfid és kénhidrogén képződést nagyban függ a pillanatnyi szennyvízmennyiségektől, a szennyvíz és levegő hőmérséklettől, a szennyvíz minőségétől és így mind napon mind éven belül jelentősen változó. A változó szulfid és kénhidrogén képződést pedig csak mérés alapján lehetne követni a vegyszeradagolással, mert ellenkező esetben vagy alul adagolás történne, és akkor a korróziós és bűzhatások fennmaradnának, vagy túlada-golás történne, ami az adagolt jelentős nitrit mennyiség miatt a szennyvíztisztító üzemét és a határértékek betartását veszélyeztetné.

Szatymaz szennyvízhálózat kapcsán az Üzemeltető által bejelentett garanciális problémák, melyeket a Mérnök és a Vállalkozó nem fogadott el, valamint érdemben nem vizsgálta az Üzemeltető reagálásait:

- ✓ **Üzemeltetői bejelentés:** Az ingatlanokon belül a bejárókban elhelyezett bekötési tisztítóidomoknál nincs betongallér és teherviselő fedlap, eltérően a sándorfalvi gyakorlattól, így a fedlapok és tisztítók fokozott rongálási kockázatnak vannak kitéve.
 - ✓ **Vállalkozói válasz:** A Kivitelezés során az Üzemeltetői egyeztetések alapján az akkori Üzemeltető nem kérte.
 - ✓ **Mérnök vélemény:** Nem garanciális kérdés, amennyiben lakossági igény felmerül, akkor a Kivitelező elvégzi a betonozást egyeztetve az Önkormányzattal.
 - ✓ **Üzemeltetői reagálás:** A műanyag fedlappal kapcsolatos korábbi üzemeltetői nyilatkozatot megkaptuk és megismertük. Tudomásul vesszük, hogy 3,5 tonna teherbírású műanyag fedlap alkalmazását engedélyezte a korábbi üzemeltető, de felhívjuk a figyelmet, hogy a Szatymazon alkalmazott fedlapok csak körbe betonozás esetén teljesítik, és akkor is csak a 3 tonna teherbírást. Ennek igazolására a PIPELIFE, mint gyártó alkalmazási előírását és katalógus előírását mellékeljük. Fentiekre tekintettel álláspontunkat továbbra is fenntartjuk és az Önkormányzattal egyeztetve szükségesnek tartjuk a kapubejárókban és egyéb esetlegesen járművel terhelhető helyen a fedlapok megerősítését.
- A 2019. év eleji garanciális bejárás alkalmával jelentős számú kapubejáróban lévő tisztító fedlap sérülést találtunk, amely az Üzemeltetői véleményt megerősíti.

A szennyvízelvezető rendszer 2019-ben lejáró jótállási időszakára tekintettel teljes körű szennyvízcsatorna rendszer ellenőrzést végeztünk, melyről komplett hibalistákat vetünk fel, melyeket mind a Megrendelő Társulás, mind a közműtulajdonos Szatymaz Önkormányzata, mind a Mérnök, mind a Vállalkozó felé a 2019. március 12-én kelt levelünkkel megküldtük, kérve az eljárást a problémák, hibák és hiányosságok Vállalkozói jótállási kötelezettség terhére történő elhárítása, javítása és pótlása érdekében. A fenti Szatymazi szennyvízhálózati elismert garanciális problémák elhárítása és a rendezetlen problémák megoldása érdekében mindenképp szükséges a közműtulajdonos Önkormányzatok hatásos és hatékony eljárása.

Sándorfalva-Szatymaz szennyvíztisztítón felmerült garanciális hibákról külön lista készült a 2019. február 1-i újabb garanciális bejárás kapcsán, melyből a kritikus hibák:

- 1.** Az Üzemeltető és a Vállalkozó kénhidrogén jelenlétét tapasztalta az emeleti rácsgépházban, ahol a homokfogó és az iszapvíztelenítő is található. Az Üzemeltető kéri a Beruházót, hogy a szennyvízcsatorna hálózat kialakítása kapcsán járjon el a szükséges beavatkozások elvégzése és a szennyvízcsatorna hálózati vegyszeradagoló rendszerek beüzemelése érdekében, hogy a szennyvíztisztító telep létesítményei ne károsodjanak. A fokozott korróziós hatások következtében több gépészeti egység alkatrészei erősen korrodálódtak, a szalagszűrő prés fogaskerekei például szinte már teljesen elkoptak. A tisztító telepre vezetett szennyvíz magas kénhidrogén tartalma és így a szennyvíz által okozott fokozott korrózióból adódó károk is a Fővállalkozót terhelik különös tekintettel arra, hogy ugyanezen Fővállalkozó végezte a szennyvízelvezető rendszer megvalósítását is.
- 2.** A tisztított szennyvíz fogadó műtárgyban és környékén többször kiöntés történt. A problémát kivizsgálva kiderült, hogy a C-Tech biológiai medencében a dekanteren lévő vízszintérzékelő meghibásodása esetén a dekanter szabályozás nélkül merül a tisztított szennyvízbe, aminek során rövid idő alatt olyan mennyiségű tisztított víz és biológiai iszap kerül a fogadó műtárgyra és utószűrőre, hogy azt kezelni nem tudják, ami kiöntést eredményez. Sajnos a hibáról időben jelzés nem érkezik ilyen hibajel kiépítés hiányában, csak az utószűrő küld jóval később hibajelzést az iszapos víz okozta szűrési problémák miatt. Az utószűrő vész maximum hibajelzés a vízfelszínérzékelő meghibásodása miatt bekövetkező iszapelúszásokról már csak másodlagos hibajelzés, így ezzel a hibajelzéssel nem lehet megelőzni a káreseményt. Továbbra is szükséges az eredeti hiba (dekanter gyors bemerülés) jelzésének kialakítása.
- 3.** Rácsgépházban minden nem saválló csavar erősen korrodálódik.
- 4.** Vas-só tartály szintérzékelője nem megfelelő, nem mér.
- 5.** Fölősiszap-vezeték befagyások. A téli folyamatos üzem nem biztosított.
- 6.** Légfűvő tér hideg időbeni alacsony hőmérsékletű, fagyveszély áll fent, fűtés hiányzik. Az egyik légfűvő olajdermedés miatti kikapcsolása nem elfogadható, mert azzal az egyébként beépített tartalékot helyeznénk üzemben kívül.
- 7.** Tisztított szennyvíz utószűrő teljes befagyása. A téli folyamatos üzem nem biztosított.

8. C-TECH technológiai medencéktől való tisztított szennyvíz átvezető vezeték a fertőtlenítő medencébe meghibásodott, az ideiglenes javítás nem megfelelő, peremes kötéses csőtoldás szükséges.
9. Időnként több cikluson keresztül nem képesek a légfúvók az egész 2 órás levegőztetési idő alatt sem elérni a beállított 2 mg/l körüli oldott oxigén szintet a reaktorokban. Ilyenkor 0,2-0,4 mg/l oldott oxigén szintek voltak/vannak a reaktorokban. Az ellenőrzések szerint ekkor maximum fordulaton (120 Hz) forogtak/forognak a légfúvók és a kézi oldott oxigén mérővel is hasonló értékeket mértünk, mint a beépített mérővel. A trendeket visszanezve a hibajelenség főképp az esti órákban szinte napi rendszerességgel.
10. C-TECH technológiai medencénél levegőztetési fázisban nem ad hibajelzést a rendszer levegőztetés tiltás vagy egyéb levegőztetési hiba kapcsán. Ha levegőztetési fázisban van és nincs vagy nem megfelelő a levegőztetés, akkor is kell hibajel.

Ezen kritikus problémák jelentős része több éve ismert, de Vállalkozói érdemi intézkedés csak nagyon minimális mértékben történt és az is csak az elmúlt félévben.

A fenti szennyvíztisztító telepi garanciális problémák elhárítása közül az elsőként említett – a szennyvíztisztító létesítményeit veszélyeztető – szennyvízhálózati vegyszeradagoló rendszer kiépítésének elmaradására visszavezethető a Szatymazi csatornahálózatban keletkező kén-hidrogén káros hatásaira is.

A fenti problémák megoldása érdekében mindenképp szükséges a közműtulajdonos Önkormányzatok hatásos és hatékony eljárása.

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. A Divízió munkatársainak létszáma 2019. május 1-én 122 fő. Az üzemeltetést jelenleg 30 településen biztosítjuk.

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

- Szeged – környéki üzemmnökség, központja: Mórahalom, Kölcsey utca 2. Munkatársai 17 település üzemeltetését biztosítják (Ásotthalom, Bordány, Balotaszállás, Deszk, Domaszék, Forráskút, Kübekháza, Mórahalom, Öttömös, Pustamérges, Röske, Ruzsa, Tiszasziget, Újszentiván, Üllés, Zákányszék, Zombó);
- Kisteleki üzemmnökség, központja: Kistelek, Rákóczi utca 43/c. Munkatársai 13 település üzemeltetését biztosítják (Baks, Balástya, Csengele, Csólyospálos, Dóc, Kistelek, Kömpöc, Ópusztaszer, Pustaszer, Sándorfalva, **Szatymaz**, Szank, Zsana).

A fentiekből látható, hogy **Szatymaz Község** a Kisteleki üzemmnökséghez tartozik. Az üzemmnökségek vezetőinek és fizikai állományának személyi összetétele az üzemmnökségek által ellátott feladattal arányos:

- Kisteleki üzemmnökségen 2 fő ivóvíz-ágazati (ivóvízhálózat és ivóvíztermelés), 1 fő szennyvíz-ágazati, valamint 2 fő víz-ágazati- és 1 fő szennyvíz-ágazati csoportvezető;
- Szeged – környéki üzemmnökségen 2 fő ivóvíz-ágazati (ivóvízhálózat és ivóvíztermelés), 1 fő szennyvíz-ágazati vezető, 2 fő víz-ágazati- és 1 fő szennyvíz-ágazati csoportvezető.

A 2018. évben megtörtént a létszámstruktúra áttekintése, felülvizsgálata. Az elmúlt évek üzemeltetési tapasztalatai alapján létrehoztunk a Divíziós feladatokat ellátó villanszerelő csoportot, mely hatékonyan tudja elhárítani a működési területen felmerülő elektromos jellegű meghibásodásokat.

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. Felhasználóink műszaki bejelentéseinek gyors kezelése valamint a területen található nagyszámú vízkezelési- és szennyvíztisztítási technológia hibaelhárítási folyamatának koordinálása és a beavatkozási idők csökkentése érde-

kében fontosnak tartotta Társaságunk a 0-24 órában működő diszpécser szolgálat kialakítását. 2016. július 1-től az 5. számú Területi Divízió diszpécser szolgálatának 24 órás munkarendre való áttérésének feltételeit megvalósultak és a diszpécser szolgálatunk felkészült munkatársai 0-24 órában közvetlenül fogadják a Felhasználók hívásait.

IV. SZATYMAZ KÖZSÉG TELEPÜLÉSEN MEGVALÓSULT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK ÉS FOLYAMATBAN LÉVŐ BERUHÁZÁSOK BEMUTATÁSA

A Divízió üzemeltetésének megkezdése óta **Szatymaz Község** területén tervezett rekonstrukciós munkák nem voltak. 2018. év során hibaelhárítást meghaladó rekonstrukció („W” munka) elvégzése 1 alkalommal vált szükségessé.

A bejelentést – a vonatkozó előírások szerint – megtettük az Önkormányzat felé.

2018.07.25

Szatymaz, Ady E. u. 74. sz. NA 100 földfeletti tűzcsap csere . A tűzcsap állapota miatt teljes cseréje vált szükségessé.

Szatymaz településen a 2018. évi Gördülő Fejlesztési Tervhez kapcsolódó ivóvízhálózat rekonstrukciós kivitelezés nem volt.

Az ivóvízminőség-javító program keretében létesült technológia üzembeállítása óta, a víz érzékszervekkel érezhető (íz, szag) tulajdonságainak megváltozása miatti felhasználói panaszok jelentős mértékben csökkentek. Amennyiben jelzés érkezik Társaságunkhoz, azt minden esetben a helyszínen dokumentáltan kivizsgáljuk és mindent megteszünk a probléma megoldása érdekében.

A mérési eredmények, vízvizsgálatok alapján, a Felhasználói visszajelzések figyelembevételével a rendszer finomhangolása megtörtént. A technológia folyamatos üzemével minden felhasználó számára biztosított az egészséges ivóvízzel való ellátás. A hálózaton történt meghibásodások száma 2018-ben 67 db volt. Ebből 6 db gerincvezetéken, 2 db tűzcsapnál, 13 db pedig bekötővezetéken, 46 db pedig vízmérő aknában történt javítás volt. 2018. évben Szatymaz település víztisztítási technológiát érintő meghibásodások, valamint hibaelhárítások száma 26 db volt.

A községi vízmű üzemeltetése során a felmerülő lakossági tájékoztatásban is részt veszünk, szakmai segítséget nyújtva a Községi Önkormányzatnak (közmeghallgatások, lakossági fórumok, tájékoztató szórólapok).

További feladatot jelentenek azok a beruházások, melyek „csak” érintik az általunk üzemeltetett műveket (pl.: út – kerékpárút építés, főtér - park kialakítás, stb.). Ezen beruházások esetében is minden alkalmat megragadunk annak érdekében, hogy a beruházással érintett vízi közműveket megvédjük, ha amennyiben indokolt, akkor cseréjüket, kiváltásukat, áthelyezésüket a projekt terhére elvégeztessük, ezzel folyamatosan fejlesztve a már meglévő vízi közmű rendszereket.

V. AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

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.

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.

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, adatváltozás bejelentése;
- átlagfogyasztás megtekintése, módosítása;
- mérőállások megtekintése;
- folyószámla információk;
- számlamásolat igénylése.

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.

Szatymaz településen a leolvasási és számlázási rendünknek megfelelően, vízmérő leolvasásra évente 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 ALFÖLDVÍZ Zrt. 2017. májusától megváltoztatta a részszámlák kibocsátásának a rendjét. Az Üzletszabályzatunk 10.2 (3) bekezdése alapján a részszámlák összevontan kerülnek kibocsátásra, oly módon, hogy az összevont számlák összege elérje a nettó 3 000 Ft-ot, azaz a bruttó 3 810 Ft-ot.

Azon Felhasználóinknak, akik vállalták, hogy havonta (10-17. között) bejelentik mérőállásukat, összeghatártól függetlenül, a továbbiakban is havonta készítjük el a számláikat.

Az évente egyszer esedékes vízmérő leolvasáskor elkészülő elszámoló számlákat szintén összeghatártól függetlenül juttatjuk el Felhasználóinknak.

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. telefonos elérhetőségei 2018. január 1-jétől megváltozott. A mérőállás bejelentés és az ügyfélszolgálat egyaránt a 06/80-922-334-es ingyenesen hívható telefonszámon érhető el.

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

- kedd: 14⁰⁰-18⁰⁰
- csütörtök: 8⁰⁰-12⁰⁰

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