

ELŐTERJESZTÉS

Szatymaz Község Képviselő-testületének

Előterjesztő:	Polgármester
Tárgy:	Tájékoztató az Alföldvíz Zrt. 2019. évi közműszolgáltatási tevékenységéről
Iktatószám:	U1/1660-1/2020
Melléklet:	Előterjesztés, határozati javaslat tájékoztató
Készítette:	Dr. Szunyog Ágnes – igazgatásügyi előadó
Véleményezésre megküldve:	Gazdasági Bizottság

Az előterjesztést nyílt ülésen kell tárgyalni!
A döntéshez egyszerű többség szükséges!

Törvényességi véleményezésre
bemutatva:

2020. július 24.



Iktatószám: U1/1660-1/2020

Tárgy: Tájékoztató az Alföldvíz Zrt. 2019. évi
közműszolgáltatási tevékenységéről
Melléklet: Tájékoztató

Tisztelt Képviselő-testület!

Az Alföldvíz Zrt. megküldte a 2019. évi közműszolgáltatási tevékenységéről szóló tájékoztatóját
Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet az előterjesztés megtárgyalására és a beszámoló elfogadására.

___/2020. (.....) Kt. számú határozat

Tárgy: Tájékoztató az Alföldvíz Zrt. 2019. évi közműszolgáltatási tevékenységéről

H a t á r o z a t i j a v a s l a t

Szatymaz Község Képviselő-testülete megtárgyalta az Alföldvíz Zrt. 2019. évi közműszolgáltatási tevékenységéről szóló tájékoztatót, és az alábbi határozatot hozta:

1. Szatymaz Község képviselő-testülete az Alföldvíz Zrt. 2019. évi közműszolgáltatási tevékenységéről szóló tájékoztatóját az előterjesztés melléklete szerinti tartalommal elfogadta.

Határidő: azonnal
Felelős: polgármester

Határozatról jegyzőkönyvi kivonaton értesítést kap:

1. Barna Károly polgármester
2. Dr. Makay Enikő jegyző
3. Alföldvíz Zrt.
4. Irattár

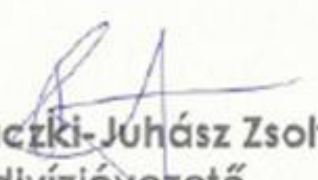
Szatymaz, 2020. július 24.

Barna Károly sk.
polgármester



ALFÖLDVÍZ
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

Tájékoztató az ALFÖLDVÍZ Zrt. 2019. évi közműszolgáltatási tevékeny- ségéről



Priváczki-Juhász Zsolt
divízióvezető

I.	BEVEZETÉS.....	3
II.	AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA.....	3
III.	5. SZÁMÚ TERÜLETI DIVÍZIÓ.....	9
IV.	SZATYMAZ TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA	10
V.	AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG.....	12

I. BEVEZETÉS

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

Szatymaz Községen 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. csíráatlanítás;
- 💧 homokszűrés;
- 💧 utófertőtlenítés;
- 💧 tisztított víz tárolása;
- 💧 nyomásfokozás;
- 💧 hálózati fogyasztási helyek.

A települési ivóvízellátó hálózat hossza 43,125 km, melyen 1 353 db ivóvízbekötés található, 2019. évben 13 új vízbekötés létesült **Szatymaz** településen. A Divízióban működő Kisteleki Üzemművelési Kft. 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 üzemművelési Kft. 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 üzemeltetési feladatokon túl megtörtént a Divízió területén található tározók mosatásának – így **Szatymaz Község** víztározóinak is – a felmérése, valamint 2019. év tavaszán és őszén történő mosatása.

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. gyakorlatának megfelelően – az évi kétszeri tározómosatáshoz igazodóan a hálózat mosatást tervezetten elvégeztük. 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 Csatorna-szolgáltatás

Szatymaz Község területén a gravitációs szennyvízelvezető rendszer 2014. évben került üzembe helyezésre. **Szatymaz-Sándorfalva** szennyvízelvezető és tisztító rendszer pedig 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 1 000-1 200 m³/nap (Szatymazról 200-

250 m³/nap, Sándorfalváról 700-950 m³/nap). Szippantott szennyvíz fogadás időszaka-
osan 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;
- biolfilter;
- folyamatirányító SCADA rendszer;
- kezelőépület.

A tisztított szennyvíz közvetlen befogadója a Vilmaszállási-csatorna, másodlagos be-
fogadója a Kisteleki főcsatorna. A befogadó kiemelt vízminőség védelmi kategóriá-
ba sorolt, ezért a tápanyag (nitrogén és foszfor tartalom) eltávolításra vonatkozó ha-
tárértékek 20%-a az általános határértékeknek. A tisztító telep tisztított szennyvíz kibo-
csátása az eddigi üzemeltetési ellenőrzések alapján – a kisebb működési rendelle-
nességek ellenére – megfelelt az előírásoknak.

A **Szatymaz-Sándorfalva szennyvízelvezető- és szennyvíztisztító rendszer** kezelői üze-
meltetését három fő helyi kezelő végzi, azzal hogy a feladatellátásban a balástyai
kezelőkkel kölcsönösen kisegítik egymást. A kezelők előre meghatározott beosztás
szerint munkaidőn kívüli, lakáson töltött készenlétet adnak a munkaidőn kívüli hibael-
hárításokhoz. A Divízióban működő Kisteleki Üzemmérnökségen több ilyen készenlé-

tes 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.

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. 03. 12-én kelt ARV/355-2/2019 iktatószámú, 2019. 06. 24-én kelt ARV/355-10/2019 iktatószámú, és a 2019. 07. 03-án kelt ARV/355-13/2019 iktatószámú leveleinkkel megküldtünk, kérve az eljárást a problémák, hibák és hiányosságok Vállalkozói jótállási kötelezettség terhére történő elhárítása, javítása és pótlása érdekében.

Azóta több újabb részletes levelet küldtünk (a legutolsót a beszámoló készítésével egyidőben) a Szatymaz szennyvízelvezetés garanciális hibák és hiányosságok ismételt jelzéseként és teljes körű javítás és pótlás elvégeztetésének ismételt kéréseként. Felhívjuk a figyelmet a garanciális hibalistában szereplő néhány súlyos problémára, amelyek üzembiztonságot veszélyeztethetnek:

1. Szennyvízcsatorna hálózati vegyszeradagoló rendszer

Több levelünkben jeleztük a csatornahálózatok vegyszeradagoló rendszer megvalósításának hiányát, melyek kialakítását továbbra is szükségesnek tartjuk. A Vállalkozó a kivitelezést nagy részben elvégezte ugyan, de a teljes körű befejezés és beüzemelés a mai napig nem történt meg. A vegyszeradagolók hiánya miatt több szennyvíztisztító telepi korróziós probléma is súlyosabbá válhat, mely veszélyeztetheti a biztonságos üzemet.

2. Szennyvízcsatorna bekötés lecsatlakozásoknál törések vagy becsúszások

Az ALFÖLDVÍZ ZRt. által végzett kamerás vizsgálatok alapján feltárt hibák teljes körű javítása szükséges. A feltárt vízbetörések, lecsatlakozás becsúszások tovább romolhatnak úgy, hogy a szennyvízelvezetést is akadályozhatják, amely esetben nincs Társaságunknak mérlegelési lehetősége, és egyedileg soron kívül el kell végeznie/végeztetnie a csatorna szakasz felújítását, melynek minden költsége az Önkormányzatot fogja terhelni. A Vállalkozó javításokat ugyan végzett,

de részben nem minden helyen, részben nem megfelelően, illetve nem igazolta teljeskörűen a javítások megfelelőségét.

3. Szennyvízátemelők építészeti, gépészeti, folyamatirányítási, munkavédelmi problémái

A szennyvízátemelőknél a korábban bejelentett építészeti, gépészeti, folyamatirányítási, munkavédelmi problémákkal kapcsolatban szinte semmit nem tett és javított a Vállalkozó. Ezen problémák egy része a biztonságos üzemeltetést is veszélyeztethetik.

A hibák és hiányosságok egy részének megoldására ugyan a Vállalkozó tett intézkedéseket, de teljeskörűen nem javította azokat, és a hibák egy részének megoldására érdemi intézkedés sem történt. A hibajavítások elmaradása és nem megfelelősége miatt a Mérnök képviselője is kifogást tett a Vállalkozó felé, pl: a Mérnök 2019. 11. 20-án kelt 16/2019/SZVMF/SF számú Felszólítása.

Ezt követően a garanciális javítások ügyében semmilyen érdemi intézkedésről nincs információnk.

A **Szatymazi szennyvízelvezető rendszer** elismert garanciális problémák elhárítása és a rendezetlen problémák megoldása érdekében mindenképp szükséges a közműtülajdonos Önkormányzat hatásos és hatékony eljárása.

Sándorfalva-Szatymaz szennyvíztisztító telepen 2019. évben a 2020. januárjában lejáró jótállási időszakra tekintettel több garanciális bejelentés és bejárás történt, mely alapján hibajegyzőkönyvezések történtek. Utoljára 2020. 06. 19-én az ARV/251-5/2020 iktatószámú levelünkkel küldtünk aktualizált garanciális probléma jelzést, melyből néhány kritikus probléma:

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 izapos 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. Ráncgépházban 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. Légfúvó tér hideg időbeni alacsony hőmérsékletű, fagyveszély áll fent, fűtés hiányzik. Az egyik légfúvó 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 kötések 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 rendszerességű.

Ezen kritikus problémák jelentős része több éve ismert, de a Vállalkozó érdemi intézkedéseket csak az elmúlt fél évben tett. A javítások és probléma elhárítások egy része folyamatban van, de még mindig vannak olyan problémák, amelyekkel érdemben nem foglalkoznak (pl. az utolsó pontban szereplő levegőztetési probléma).

A fenti szennyvíztisztító telepi garanciális problémák közül az elsőként említett – a szennyvíztisztító létesítményeit veszélyeztető – korróziós problémák visszavezethetők a szennyvízhálózati vegyszeradagoló rendszer kiépítésének és beüzemelésének elmaradására és 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 munkatársa-
inak létszáma 2020. július 1-én 124 fő. Az üzemeltetést jelenleg 30 településen biztosítjuk.

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

- 💧 Szeged – környéki üzemmérnökség, központja Mórahalom, 17 település üzemeltetését látja el (Ásotthalom, Bordány, Balotaszállás, Deszk, Domaszék, Forráskút, Kübekháza, Mórahalom, Öttömös, Pusztamérges, Rőszke, Ruzsa, Tiszasziget, Újszentiván, Üllés, Zákányszék, Zsombó);
- 💧 Kisteleki üzemmérnökség, központja Kistelek, 13 település üzemeltetését látja el (Baks, Balástya, Csengele, Csólyospálos, Dóc, Kistelek, Kömpöc, Ópusztaszer, Pusztaszer, Sándorfalva, **Szatymaz**, Szank, Zsana)

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

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

A 2018. évben megtörtént a létszámstruktúra áttekintése, felülvizsgálata. Az elmúlt évek üzemeltetési tapasztalatai alapján létrehoztunk a Divíziós feladatokat ellátó villanyszerelő 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 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. Felhasználóink műszaki bejelentéseinek gyors kezelése valamint a területen található nagyszámú vízkezelési- és szennyvíztisztítási technológia hibaelhárítási folyamatának koordinálása és a beavatkozási idők csökkentése érdekében 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 TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA

A Divízió üzemeltetésének megkezdése óta **Szatymaz Község** területén tervezett rekonstrukciós munkák nem voltak. 2019. év során hibaelhárítást meghaladó rekonstrukció („W” munka) elvégzése 3 alkalommal vált szükségessé.

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

2019.06.18

Szatymaz, Jánosszállási kertsor 245. NA 100 tolózár csere aknában. A tolózár állapota miatt teljes cseréje vált szükségessé.

2019.08.30

Szatymaz, Rákóczi u. 30. NA 100 tűzcsap csere. A tűzcsap állapota miatt teljes cseréje vált szükségessé.

2019.07.22

Szatymaz, tisztavíz tározómedencénél DN 150 pillangószelep csere. A pillangószelep állapota miatt teljes cseréje vált szükségessé, a tartályok öblítése nem vagy csak részben ment végbe, ezzel közvetlenül veszélyeztetve a vízminőséget.

Szatymaz településen a 2019. 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, megszűntek. 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 2019-ben 75 db volt. Ebből 12 db gerincevezetéken, 18 db bekötővezetéken, 45 db vízmérő aknában, történt javítás volt. 2019. évben Satymaz település víztisztítási technológiát érintő meghibásodások, valamint hibaelhárítások száma 21 db volt. Ebből 12 db hálózati nyomásfokozó frekvenciaváltó hiba, 7 db UV. vezérlés hiba, 1 db technológiai feladó szivattyú frekvenciaváltó hiba és 1 db kút vezérlés hiba 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 jogszabályi előírásoknak megfelelően a víziközmű-szolgáltatásról szóló számlák az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény alapján kerülnek kiállításra. Az egységes számlaképhez szorosan kapcsolódik, hogy leolvasóink előre jelzett – a számlán is megjelenő – időpontban fogják felhasználóinkat felkeresni.

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 benyújtása a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal felé folyamatban van.

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.

Ügyfélszolgálati irodánkban és fiókirodánkban az ügyfeleinknek lehetőséget biztosítunk a bankkártya használatával történő számla kiegyenlítésre.

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 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.

A szolgáltatásunk minőségének javítása érdekében, 2019. évben minden irodánkban ügyfélhívó rendszer került bevezetésre, illetve a telefonos ügyfélszolgálatunk is fejlesztésen esett át. Célunk olyan szolgáltatás nyújtása, amely növeli a felhasználóink elégedettségét.

Az Önökhöz legközelebb eső ügyfélszolgálat jelenleg **Szegeden a József Attila sgt. 115. szám** alatt található, nyitvatartási ideje:

💧 kedd: 8⁰⁰-12⁰⁰ 12³⁰-18⁰⁰

🔥 csütörtök: 8⁰⁰-12⁰⁰ 12³⁰-14⁰⁰

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