

Szatymaz Község

☒: 6763 Satymaz, Kossuth u. 30.
☎: 06-62/583-560



Polgármestere

☎: 06-62/283-311
@: polgarmester@szatymaz.hu

Ikt. szám: U1/1139-3/2021. **Tárgy:** Tájékoztató az Alföldvíz Zrt. 2020. évi közműszolgáltatási tevékenységéről
Melléklet: tájékoztató

Tisztelt Képviselő-testület!

Az Alföldvíz Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt. megküldte a 2020. évi közműszolgáltatási tevékenységéről szóló tájékoztatót. A tájékoztató jelen előterjesztés melléklete.

A fentiek alapján kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy szíveskedjen az előterjesztést megtárgyalni és az alábbi határozati javaslatot elfogadni.

...../2021. (VII.) KT. számú határozat.

Tárgy: Tájékoztató az Alföldvíz Zrt. 2020. évi közműszolgáltatási tevékenységéről

Határozati javaslat

Szatymaz Község Képviselő-testülete megismerte a „Tájékoztató az Alföldvíz Zrt. 2020. évi közműszolgáltatási tevékenységéről” tárgyú előterjesztés tartalmát és az alábbi döntést hozta:

Szatymaz Község Képviselő-testülete megtárgyalta és elfogadja, az Alföldvíz Zrt. 2020. évi közműszolgáltatási tevékenységéről szóló tájékoztatót.

Felelős: polgármester

Határidő: azonnal

Határozatról jegyzőkönyvi kivonaton értesítést kap:

- 1) Barna Károly polgármester
- 2) Dr. Makay Enikő jegyző
- 3) Ügyintéző
- 4) Alföldvíz Zrt.
- 5) Irattár

Szatymaz, 2021. július 15.

Barna Károly sk.
polgármester

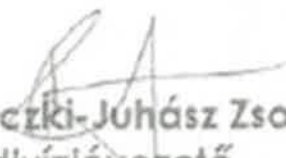
265\.

Szatymaz Községi Önkormányzat	
2021. JÚL 15.	HATÁRIDŐ 005741/2021
WI/1139-2/2021	Dr. Knyaz



ALFÖLDVÍZ
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

Tájékoztató
az ALFÖLDVÍZ Zrt. 2020. évi
közműszolgáltatási tevékeny-
ségéről
Szatymaz község


Priváczki-Juhász Zsolt
divízióvezető

TARTALOMJEGYZÉK

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.....	11

I. BEVEZETÉS

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. jelenleg Bács-Kiskun megyében 4, Békés megyében 68, Csongrád-Csanád megyében 57, és Hajdú-Bihar megyében 1 település víziközmű-szolgáltatási tevékenységét látja el, köztük **Szatymaz Községét** 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 koncentrációban tartalmaz vasat, mangánt és ammóniumot, így a kitermelt víz vízkezelést és fertőtlenítést igényel. A település teljes lakossága ivóvízzel ellátott. Az EU-s szabványnak megfelelő minőségű vízvezetelés – 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 1 366 db ivóvízbekötés található, 2020. évben 14 új vízbekötés létesült **Szatymaz** településen, és egy bekötés megszüntetés történt Felhasználói kérésre. Szatymaz víztisztító telepen a homokszűrő tartályok utáni vezetékszakaszokban, valamint a leeresztő szelepen nagy mennyiségű homokszűrő töltet jelent meg. A víztisztítási technológia Kivitelezője vállalta a homokszűrő tartályok drén-rendszerének cseréjét, amelyet Társaságunk közreműködésével fog elvégezni. A Divízióban működő Kisteleki Üzemmnökség 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 üzemmnökségünk területén felállításra került a munkaidőn kívüli, lakáson töltött készenlét, mely készenlét a csőhálózat szerelői, gépkocsivezetői, 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, valamint 2020. 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 Szennyvízelvezetés és tisztítás 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 m D200 KGPVC gerinccsatornából és 10 207 m D160 KGPVC bekötőcsatornából, valamint 3 301 m szennyvíz nyomóvezetékéből áll. A szennyvíz továbbítását a gravitációs rendszeren 4 db közbenső és 1 db végátemelő végzi. A végátemelőből 2 128 m D200-as nyomóvezetéken jut a szenny-

víz 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 1 100-1 300 m³/nap (Szatymazról 230-280 m³/nap, Sándorfalváról 850-1100 m³/nap), de most már vannak időszakok, amikor hidraulikailag is túlterhelt a szennyvíztisztító telep. Szippantott szennyvíz fogadás időszakosan napi 20-50 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 mélylégbefúvós 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 elmúlt évben az üzemeltetési ellenőrzések alapján – a kisebb működési rendellenességek ellenére – megfelelt az előírásoknak.

A Szatymaz-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 Üzemmnökségen több ilyen készenlétes csatornamű gépész biztosítja a hibaelhárításkor a közvetlenül beavatkozó egységet. A földmunkával járó vagy villanszerelőt igénylő hibákhoz az ivóvízágazat által felállított villanszerelői és földmunkagép kezelői készenléti kerül bevonásra. A hibák, problémák jellegétől függően a Társaság más egységeit (Csatornamosó csoport, Elektronikai csoport) is bevonjuk.

A szennyvízelvezető rendszer 2019-ben lejárt jótállási időszakára tekintettel teljes körű szennyvízcsatorna rendszer ellenőrzést végeztünk, melyről több teljeskörű hibalistát vettünk 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 2021. 06. 11-én ARV/137-3/2021 iktatószámmal) a Szatymaz szennyvízelvezetés garanciális hibák és hiányosságok ismételt jelzéseként, illetve teljes körű javítás és pótlás elvégeztetésének ismételt kéréseként. Felhívjuk a figyelmet a garanciális hibalistában szereplő néhány súlyos problémára, amelyek üzembiztonságot veszélyeztethetnek:

1. Szennyvízcsatorna bekötés lecsatlakozásoknál törések vagy becsúszások

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. által végzett kamerás vizsgálatok alapján feltárt hibák teljes körű javítása szükséges. A feltárt vízbetörések, becsatlakozás 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.

2. 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.

A Vállalkozó **egy jelentős problémával kapcsolatban tett érdemi intézkedést**, amely a Szatymaz szennyvíz végátemelő vegyszeradagoló rendszer kiépítése és beüzemelése. Igaz kb. 2 évig tartott a végrehajtás, de **2021. júniusában meglőrlént a vegyszeradagoló rendszer műszaki áfadása, és működik a szennyvíz berothadást csökkentő vegyszeradagolás.**

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

A Szatymazi szennyvízelvezető rendszeren 2020. évben mindösszesen 24 alkalommal kellett átemelő szivattyút kivenni annak dugulása miatt.

Sándorfalva-Szatymaz szennyvíztisztító telepen 2019. és 2020. évben a lejáró jótállási időszakra tekintettel több garanciális bejelentés és bejárás történt, mely alapján hibajegyzőkönyvezések történtek. A 2020. évi bejárások, valamint jelentős számú és alkalmú javítások után többször adtunk probléma aktualizálást. Utoljára 2021. 06. 04-én az ARV/137-2/2021 iktatószámú levelünkkel küldtünk aktualizált garanciális probléma jelzést, ami érdemi probléma csökkenést mutatott a korábbi évekhez képest.

A korábbi jelentős számú kritikus probléma érdemben redukálódott:

1. 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.

Ennek a problémának a megoldására második vízfelszín érzékelőket telepített a Vállalkozó, de a rendszer megfelelő összehangolása még szükséges.

2. 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.

A Vállalkozó először 120 Hz fordulatról 138 Hz-re emelte a légfúvók teljesítményét, de ez érdemi előrelépést nem hozott.

Ezt követően a probléma kezelésére medence és levegőztető elem takarításokat végeztünk, ami hibát nem mutatott, így a problémát sem oldotta meg.

Később újabb fordulatszám emelések történtek 150, majd 160 Hz-re, amivel ugyan a levegőztetés javult, de tartós üzemben ez még nem működtethető.

A tartós üzem fenntartásához szükséges a légfúvó gyártói képviselő nyilatkozata, hogy a légfúvók érdemi élettartam csökkenés nélkül alkalmasak az emelt teljesítménnyel max 160 Hz-en történő üzemeltetésre. Emellett szükséges a Vállalkozó írásos nyilatkozata, hogy az esetlegesen az emelt teljesítménnyel max 160 Hz-en történő üzemeltetésre visszavehető légfúvó károsodás, vagy az előzetesen elvártnál aránytalanul kisebb élettartamért kártérítési felelősséget vállalnak. Az emelt teljesítménnyel max. 160 Hz-en történő üzemeltetést a SCADA rendszeren még meg kell jeleníteni.

3. Az egy reaktoros üzem során feltárt problémák (pl: pulzáló levegőztetés lekapcsolása után visszaállt, ill. tovább működött, bizonyos adatok (pl: minimum dekantálási szint) nem módosíthatók, stb.) további javítása még szükséges.

Ebben is történtek előrelépések, de tesztekkel még ellenőrizni és az alapján tovább kell javítani a folyamatirányítást

A fenti problémák megoldása érdekében mindenképp szükséges a közműtulajdonos Önkormányzatok hatékony fellépése is.

A szennyvíztisztító telepen jelentős üzemeltetési feladatot és túlórákat okoz a szűkös iszapvíztelenítő kapacitás.

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 2021. 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, 12 település üzemeltetését látja el (Baks, Balástya, Csengele, Csólyospálos, Dóc, Kistelek, Kömpöc, Ópusztaszer, Pusztaszer, Sándorfalva, **Szatymaz**, 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 és valamint 2 fő vízágazati- csoportvezető;
- Szeged – környéki üzemmérnökségen 2 fő ivóvíz-ágazati vezető (ivóvízhálózat és ivóvíztermelés), 1 fő szennyvízágazati vezető, 1 fő vízágazati- és 1 fő szennyvízágazati csoportvezető, valamint 1 fő vízágazati művezető.

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 található. 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, 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 Társaságunk az 5. számú Területi Divízió szolgáltatási területén is 0-24 órában működő diszpécser szolgálatot működtet.

IV. SZATYMAZ TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA

A Divízió üzemeltetésének megkezdése óta **Szatymaz Község** területén tervezett rekonstrukciós munkák nem voltak. 2020. év során hibaelhárítást meghaladó rekonstrukció („W” munka) elvégzése 1 alkalommal vált szükségessé ivóvíz hálózatán:

- tisztavíz tározó DN 150 pillangószelep csere.

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

Sándorfalva-Szatymaz szennyvíztisztító telepen 2020. év során hibaelhárítást meghaladó rekonstrukció („W” munka) elvégzése 3 alkalommal vált szükségessé.

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

1. Vas-klorid vegyszeradagoló szivattyú felújítás;
2. II-es számú pneumatikus kompresszor csere;
3. Polimer bekeverő frekvenciaváltó csere.

Ezen felül rendszerfüggetlen víziközmű elemként egy recirkulációs szivattyú felújítását végeztette el az ALFÖLDVÍZ Zrt. saját költségen.

Szatymaz településen a 2020. évi Gördülő Fejlesztési Tervhez kapcsolódó ivóvíz- vagy szennyvíz hálózat, valamint ivóvíz- vagy szennyvíz tisztító rekonstrukciós kivitelezés nem történt.

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.

Az ivóvíz elosztó hálózaton történt meghibásodások száma 2020-ben 80 db volt. Ebből 25 db gerincvezetéken, 18 db bekötővezetéken és 37 db vízmérő aknában, történő javítás volt. 2020. évben Szatymaz település víztisztítási technológiát érintő meghibásodások, valamint hibaelhárítások száma 24 db volt. Ebből 12 db hálózati nyomást fokozó frekvenciaváltó hiba, 7 db UV. vezérlés hiba, 3 db technológiai feladó szivattyú frekvenciaváltó hiba, 1 db gáztalanító-torony vezérlés hiba és 1db DN 150 pillangószelep csere 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, 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 a Társaság leolvasói előre jelzett – a számlán is megjelenő – időpontban keresik fel a Felhasználókat.

2014. december 15-én a Zrt. számlázási rendszerének 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 állítható ki víziközmű-szolgáltatásról számla a Felhasználóknak.

A folyamatos jogszabályváltozások miatt aktualizálni kellett a Társaság Üzletszabályzatát, melyet 2020.12.11. napjával hagyott jóvá a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.

A Társaság megújult honlapján bővítésre került az on-line ügyfélszolgálat szolgáltatásai. A felhasználóbarát kezelőfelületen az időpontfoglalás és vízmérőállás bejelentés mellett, már megtalálható a beépített díjkalkulátor is, melynek segítségével azonnal megtudhatja az ügyfél a felhasználása után fizetendő összeget.

Fentiekén kívül e-ügyfélszolgálaton 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.

Az ALFÖLDVÍZ ügyfélszolgálati- és fiókirodáiban az ügyfeleknek lehetősége van a bankkártyás számla kiegyenlítésre.

Szabymaz településen a leolvasási és számlázási rendnek megfelelően, vízmérő leolvasásra évente kerül sor, valamint a számlák havonta készülnek. Egy borítékban 3 db számla található, melyek fizetési határideje 3 egymást követő hónapra esik. Természetesen a Társaság előzetes regisztrációt 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 Üzletszabályzat 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 Felhasználóknak, akik vállalták, hogy havonta (10-15. között) bejelentik mérőállásukat, összeghatártól függetlenül, a továbbiakban is havonta kapják meg a számláikat.

Az évente egyszer esedékes vízmérő leolvasáskor elkészülő elszámoló számlákat szintén összeghatártól függetlenül jut el a Felhasználóknak.

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 szolgáltatás minőségének javítása érdekében, 2019. évben minden irodában ügyfélhívó rendszer került bevezetésre, illetve a telefonos ügyfélszolgálatok is fejlesztésen estek át. A cél, olyan szolgáltatás nyújtása, amely növeli a felhasználók 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.