



ALFÖLDVÍZ
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

Tájékoztató az ALFÖLDVÍZ Zrt. tevékenységéről

Tari János
divízióvezető

TARTALOMJEGYZÉK

I. BEVEZETÉS	3
II. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA.....	4
III. 5. SZÁMÚ TERÜLETI DIVÍZIÓ.....	10
IV. SZATYMAZ TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA	11
V. AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG	13

I. BEVEZETÉS

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. jelenleg Bács-Kiskun vármegyében 4, Békés vármegyében 68, Csongrád-Csanád vármegyében 57, és Hajdú-Bihar vármegyében 1 település víziközmű-szolgáltatási tevékenységét látja el, köztük **Szatymaz Községét** is.

A Társaság által üzemeltetett települések a Dél-Alföldön helyezkednek el, ezért kizárólag felszín alatti vízbázisok igénybevételével biztosított a Felhasználók ivóvízellátása. Az ALFÖLDVÍZ Zrt. a Fogyasztói nagy részét egy nagy kiterjedésű regionális rendszeren keresztül, a kedvezőbb vízminőségi adottságokkal rendelkező Maros-hordalékkúp vízkészletét felhasználva látja el. Az ivóvíz-szolgáltatás a regionális rendszerhez nem kapcsolódó településeken a helyi vízbázis felhasználásával mélyfúrású kutakból történik.

A Társaság működési területén folyamatos célnak tekinti a csatornázottság kiterjesztését annak érdekében, hogy a keletkezett szennyvíz minél nagyobb része kerüljön megtisztításra, s egyre kevesebb hányada szennyezze tisztíthatatlanul a környezetet. A szennyvízkezelés területén a Társaság kiemelt feladatának tartja az alkalmazott technológiák fejlesztését a kibocsátott szennyvíz törvényi előírásokban rögzített határértékek betartása miatt. Az ALFÖLDVÍZ Zrt. a szennyvíztisztító telepek egy részén csak biológiai tisztítási fokozatú, az újabb építésű telepeken már harmadik tisztítási fokozattal is rendelkező technológiát üzemeltet, ami lehetővé teszi a növényi tápanyagok kinyerését az elfolyó tisztított szennyvízből.

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. 2022. évben **többségi állami tulajdonba** került, amely folyamat év elején, 35 települési önkormányzat víziközmű-vagyona, ellátásért felelőssége és a társaságbeli részesedése Magyar Államnak történő átadása által ment végbe. A Magyar Állam részesedése a tőkeemelés következtében 93,59 %-ra emelkedett és a Társaság működésére vonatkozó jogszabályi feltételek teljesülése is biztosítottá vált.

2022. február 22-én a Társaság és a Nemzeti Vízművek Zrt. – mint a Magyar Állam tulajdonosi joggyakorlója – között **Vagyonkezelési szerződés** került aláírásra az állami tulajdonú víziközmű-rendszerek vagyonkezelés formájában közműves ivóvízellátás és szennyvízelvezetés céljából történő teljes körű, folyamatos és szakszerű üzemeltetése tárgyában.

Szatymaz Községen 2015. január 1-jétől végez a Társaság víziközmű-szolgáltatást a 71/2014. számú Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási 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 vízvételezés – 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 48,2 km, melyen 1 586 db ivóvízbekötés található, 2022. évben 12 új vízbekötés létesült **Szatymaz** településen, és kettő bekötés megszüntetés történt Felhasználói kérésre. A Divízióban működő Kisteleki Üzemmenökség 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.

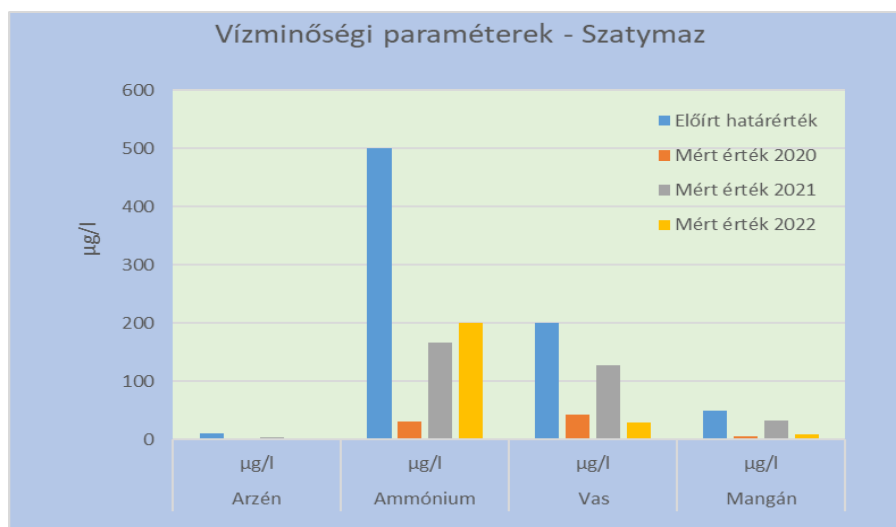
Mindkét üzemmérnökségünk területén felállításra került a munkaidőn kívüli, lakáson töltött készenlét, mely készenlét a csőhálózat szerelői, gépkocsivezetői, villanszerelői (Divízió szintű) és földmunkagép kezelői (Divízió szintű) feladatokra terjed ki. A napi szintű üzemeltetési feladatokon túl megtörtént a Divízió területén található tározók mosatásának – így **Szatymaz Község** víztározóinak is – a felmérése, valamint 2022. 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.

2020-2022. évi átlag vízminőségi értékek a Szatymazi hálózati mintavételi helyeken

Vízminőségi paraméterek	Mértékegység	Előírt határérték	Mért érték	Mért érték	Mért érték
			2020	2021	2022
Arzén	µg/l	10	2,36	3,59	2,34
Ammónium	µg/l	500	30	166,67	200
Vas	µg/l	200	43,02	127,68	28,1
Mangán	µg/l	50	5	31,9	8
Összes keménység	mg/l CaO	50-350	131	142	133

2020-2022. évi átlagos vízminőségi értékek alakulása



Az adatsorból látszódik, hogy komponensek folyamatosan határérték alatti koncentrációt mutatnak. A vizsgált évek átlag vízminőségi adataiban jelentkező kismértékű eltéréseket a mintavételek időpontjai során a változó vízigények okozzák. Összességében megállapítható, hogy a településen szolgáltatott ivóvíz minősége gyakorlatilag állandónak tekinthető.

Vízvesztesség:

A vízelosztó hálózat állapota nem az értékesítési különbözettel kerül szemléltetésre, hanem az 1 km hosszúságú vezetékszakra jutó vízvesztéssel, m³/km/év mértékegységben kifejezve:

- 💧 2020-es év: 2057 m³/km/év
- 💧 2021-es év: 1443 m³/km/év
- 💧 2022-es év: 1428 m³/km/év

2.2 Szennyvízelvezetés és tisztítás szolgáltatás

Szatymaz Község területén a gravitációs szennyvízelvezető rendszer 2014. évben került üzembe helyezésre. **Szatymaz-Sándorfalva** szennyvíztisztító 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 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 (**Szatymaz**ról 230-270 m³/nap, Sándorfalváról 750-950 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 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;
- szennyvízmenntiség mérők;
- biolfilter;
- 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 szennyvíztisztító telepről a tisztított szennyvíz kibocsátása a korábbi években az alacsony levegőztetési kapacitás következtében időnként nem felelt meg az előírásoknak. A telepet kivitelező Vállalkozó garanciális beavatkozásai során 2021-ben megemelésre került a biológiai légfúvók üzemelési frekvenciája, amivel többlet levegőt lehet juttatni a technológiára. Ezen átalakítás és átprogramozás befejezése után a levegőztetés mértéke megnövekedett és ezzel a tisztított szennyvíz minősége javult, de így is elfordulnak túlterheléses időszakok.

A **Szatymaz-Sándorfalva** szennyvízelvezető- és szennyvíztisztító rendszer kezelői üzemeltetését három fő helyi kezelő végzi, feladatellátásban kölcsönösen kisegítve

egymást a balástyai kezelőkkel. A kezelők előre meghatározott beosztás szerint munkaidőn kívüli, lakáson töltött készenléteket 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 készenléte 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 elvégzésének 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 a Társaságnak 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 teljes körűen 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.

A hibák és hiányosságok egy részének megoldására ugyan a Vállalkozó tett intézkedéseket, de teljes körűen nem javította azokat, és a hibák egy részének megoldására érdemi intézkedés nem történt. A hibajavítások elmaradása és nem megfelelése 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 beüzemlése. Végrehajtása közel 2 évig tartott, de 2021. június 14-én megtörtént a vegyszeradagoló rendszer műszaki átadása, és működik a szennyvíz berothadást csökkentő vegyszeradagolás.

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

Sándorfalva-Szatymaz szennyvíztisztító telepen 2019. és 2020. évben a lejáró jótállási időszakra tekintettel több garanciális bejelentés és bejárás történt, melyek hibajegyzőkönyvezésre kerültek. A 2020. évi bejárások, valamint jelentős számú és alkalmú javítások után többször adtunk probléma aktualizálást. A 2021.06.04-én kelt levelünkkel küldött aktualizált garanciális probléma jelzésünk már érdemi probléma csökkenést mutatott a korábbi évekhez képest.

Ezek alapján a **Sándorfalva-Szatymaz** szennyvíztisztító telepi beruházás garanciális időszaka 2021.09.30-án lezárásra került úgy, hogy a Vállalkozóval minden garanciális hibát sikerült kijavíttatni és a hiányosságokat pótolttatni.

Előfordulnak olyan meghibásodások, melyek hibaelhárítást meghaladó értékűvelő felújításnak minősülnek, és az érvényes bérleti-üzemeltetési szerződés alapján Önkormányzati költségviselési körbe tartoznak.

Ilyenek voltak 2022-ben:

- 💧 a szennyvíztisztító telep:
 - utószűrő szűrőpanelek átalakítással járó teljes cseréje;
 - reaktor főlevegő szelep cseréje;
 - szalagprés meghajtó motor frekvenciaváltó cseréje;
 - szalagprés munkahenger cseréje;
 - légfúvó olajhűtő rendszer felújítása;
 - iszapfeladó szivattyú késtolózárral cseréje;
 - iszapvíztelenítő polimer adagoló felújítása.
- 💧 a szennyvízelvezető rendszer:
 - 1-es átemelő visszacsapó cseréje.

A problémák felmerülésekor az érvényes bérleti-üzemeltetési szerződés szerinti Önkormányzati bejelentéseket megtettük.

A szennyvíztisztító telepen jelentős üzemeltetési feladatot és túlórákat okoz a szűkös iszapvíztelenítő kapacitás. Az iszaprendszer átalakítása, és bővítése lenne szükséges.

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 2023. július 1-jén 121 fő. Az üzemeltetést jelenleg 29 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, Röske, Ruzsa, Tiszasziget, Újszentiván, Üllés, Zákányszék, Zombó);
- 💧 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 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 szennyvízágazati és valamint 2 fő vízágazati-csoportvezető;
- 💧 Szeged-környéki üzemmnökségen 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 villanszerelő csoportot, mely hatékonyan tudja elhárítani a működési területen felmerülő elektromos jellegű meghibásodásokat.

A Területi Divízió központja Szegeden a József Attila sugárút 115. szám alatt található. A Divízió vezetői, az adminisztrációs munkatársak és az ügyfélszolgálat is a központi épületben végzi a tevékenységét. A működés megszervezésénél figyelembe vételre került, 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, 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 a Társaság 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. 2022. év során hibaelhárítást meghaladó rekonstrukció („W” munka) elvégzése 3 alkalommal vált szükségessé az ivóvíz hálózaton:

- Szegedi u. – József A. u. sarok közkifolyó rekonstrukció;
- hidroglóbusz külső burkolat viharkár miatti helyreállítása;
- Ady E. u. – Barackvirág u. sarok, út alatti átvezetés meghibásodása miatt az ivóvíz gerincvezeték szakasz rekonstrukciója.

A bejelentést – a vonatkozó előírások szerint – megtettük az Önkormányzat felé. 2022. évben **Szatymaz** településen új bekötővezeték létesítése Felhasználói megrendelésre 12 db létesült, továbbá a település ivóvízhálózata egy db DN 100 földfeletti tűzcsap telepítése történt meg külső megrendelésre.

Szatymaz településen a 2022. 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 a Társasághoz, 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 2022-ben 39 db volt. Ebből 1 db gerincvezetéken, 29 db bekötővezetéken és 9 db vízmérő aknában történő javítás volt. 2022. évben **Szatymaz** település víztisztítási technológiát érintő meghibásodások, valamint hibaelhárítások száma 58 db volt. Ebből 3 db tározó minimum hiba, 8 db hálózati nyomás hiba, 41 db hálózati szivattyú vezérlés hiba, 2 db nyersvíz frekvenciaváltó hiba, 1 db kompresszor hiba, 2 db feszültség hiba, 1 db nyomástávadó hiba. A technológiai hibákra visszavezethetően 2022-évben összesen 8 alkalommal volt a teljes települést érintő nyomáscsökkenés, rövid ideig tartó vízhiány.

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 cseréljük, 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.

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. számlázási rendszere a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 63. § (5) bekezdésében előírtaknak megfelel. A Társaság hatályos Üzletszabályzatát 2020.12.11. napjával hagyta jóvá a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.

A Társaság megújult honlapján bővítésre kerültek az online 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 Zrt. ügyfélszolgálati- és fiókirodáiban az ügyfeleknek lehetősége van a bankkártyás számla kiegyenlítésre.

Szatymaz 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. Üzletszabályzata 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 számlák szintén összeghatártól függetlenül jutnak el a Felhasználókhoz.

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. telefonos ügyfélszolgálat a 06/80-922-334-es ingyenesen hívható telefonszámon érhető el.

A szolgáltatás minőségének javítása érdekében, 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 Társaság honlapján megtalálható ügyfélszolgálati irodát is felkereshetik, állunk szíves rendelkezésükre.