

11/870 - 1/2024



ALFÖLDVÍZ

Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

SZERVEZET: Kontrolling Osztály
IKTATÓSZÁM: ARV/67-196/2024
ÜGYINTÉZŐNK: Szerencsiné Perei Anita
MELLÉKLET: 1 db
TARGY: Szatymaz Község települési beszámoló

HIV. SZAM:
ÜGYINTÉZŐJÜK: Dr. Szunyog Ágnes
LEVELÜK KELTE: 2024.07.02.

Szatymaz Községi Önkormányzat

6763 Szatymaz,
Kossuth Lajos u. 30.

Tisztelt Barna Károly Polgármester Úr!

Hivatkozva írásban történt megkeresésükre mellékelten küldjük Szatymaz Község 2023. évi települési beszámolóját.

KELT: Békéscsaba, 2024.07.11

Szerencsiné Perei Anita
asszisztens

KAPJA: Szatymaz Községi Önkormányzat
IRATTÁR





ALFÖLDVÍZ
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

**Tájékoztató
az ALFÖLDVÍZ Zrt.
tevékenységéről**

Szatymaz Község

Tari János

Üzemvezető

TARTALOMJEGYZÉK

I. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. BEMUTATÁSA.....	3
II. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA.....	7
III. 5. SZÁMÚ TERÜLETI DIVÍZIÓ.....	12
IV. SZATYMAZ TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA	13
V. AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG	15

I. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. BEMUTATÁSA

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. jelenleg Bács-Kiskun vármegyében 4, Békés vármegyében 75, Csongrád-Csanád vármegyében 57, és Hajdú-Bihar vármegyében 1, azaz összesen 137 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 felhasználói 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 alapszolgáltatást területi elven szervezve öt divízió végzi, míg a regionális rendszer üzemeltetését egy önálló divízió látja el. Divízióként 24 órás diszpécserszolgálatok felügyelik a műszaki rendszerek működését és koordinálják a hibaelhárítást.

A vízellátási folyamat egyik fontos feladata a szolgáltatott ivóvíz minőségének folyamatos ellenőrzése a termelő kutaktól kiindulva az elosztóhálózaton át, egészen a felhasználási helyekig. Emellett a környezet védelme érdekében kiemelt jelentőséggel bír a szennyvíztisztítás hatékonyságának kontrollja, különös tekintettel az elfolyó szennyvíz minőségére.

A Társaság 1976-ban, a szolgáltatási minőség megfelelő és folyamatos biztosítása érdekében létrehozta Központi Laboratóriumát, mely az alapítás óta tartó fejlődés

révén akkreditált, modern, széles vizsgálati palettával rendelkező laboratóriummá vált.

Az engedélyköteles tevékenységek ellátásához szükséges műszaki szolgáltatásokat nyújtó egységek az alaptevékenységek támogatása, műszaki színvonalának folyamatos fejlesztése érdekében az alábbi tevékenységeket végzik:

- víz- és szennyvízminták laboratóriumi vizsgálata;
- kamerás csatornavizsgálat;
- vízvesztés feltárás;
- tűzoltó készülékek hitelesítése és javítása;
- vízgépészeti műtárgyak gyártása, felújítása;
- magas- és mélytározók tisztítása, fertőtlenítése;
- kutak karbantartása, fertőtlenítése;
- ivóvíz- és szennyvízszivattyúk javítása;
- csatornahálózat mosatása;
- tartályos kommunális szennyvíz gyűjtése;
- szennyvízátemelők felújítása;
- tűzi-vízhozam mérés;
- geodéziai tevékenység;
- folyamatirányító rendszerek fejlesztése és működtetése;
- vízmérő hitelesítés;
- mellékvízmérők cseréje.

Ezen felül a Társaság központjában működnek a gazdasági és műszaki háttértámogató egységek.

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. 2022. évben önálló egységet hozott létre a víziközmű-vagyron szükségessé váló rekonstrukciós, fejlesztési és beruházási feladatok megtervezésére, valamint elvégzésére. A tulajdonosokkal együttműködve a rekonstrukciós tevékenység az ivóvízellátás, a szennyvízelvezetés és -tisztítás teljes vertikumára kiterjed.

A Társaság jelenleg két ügyfélszolgálati irodában, és további 14 fiókirodában várja a felhasználókat, mely a gyulai szolgáltatási területtel további öt irodával bővült. Emellett call center és digitális kommunikációs lehetőségek biztosítják a felhasználókkal való kapcsolattartást.

TÁJÉKOZTATÓ AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉRŐL

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. 2022. évben többségi állami tulajdonba került, melynek során 35 települési önkormányzat víziközmű-vagyonának, társaságbeli részesedésének (részben vagy egészében) és ellátási felelősségének átadása valósult meg a Magyar Állam részére. 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.

2023. első félévében 37 települések csatlakozásával folytatódott a 2022. évben elindult integráció. 2023. július 5-én (2023. június 30-i fordulónappal) a települési önkormányzatok Vagyonátadási Megállapodást írtak alá, amelyben víziközmű vagyontukat, az ALFÖLDVÍZ Zrt.-ben lévő tulajdonrészüket és az ellátásért való felelősségüket átadták a Magyar Állam részére.

2023. második félévében (2023. november 10-i fordulónappal) újabb 37 önkormányzat – köztük **Szatymaz Község** is – aláírta a vagyonátadási megállapodást.

A 2023. év kiemelt eseménye a területi integráció, melynek során a Gyulai Közülemi Nonprofit Kft. által üzemeltetett települések – mint a víziközművek tulajdonosai 2023. december 1-jei fordulónappal víziközmű-vagyonukat és az ellátásért való felelősséget átadták a Magyar Államnak. A vagyonátadási szerződések aláírása megtörtént, így további 7 településen a közműves ivóvízellátással és szennyvízelvezetéssel összefüggő szolgáltatói feladatokat vagyonkezelőként az ALFÖLDVÍZ Zrt. látja el.

A fenti események hatására 137-re nőtt az ALFÖLDVÍZ Zrt. által üzemeltetett települések száma, immár közel 600 ezer felhasználó vízellátását biztosítva és több, mint 450 ezer lakos szennyvizének elvezetéséről és megtisztításáról gondoskodva.

2024. évben folytatódott az ellátásért felelős önkormányzatok újabb integrációjának előkészítése és a vagyonátadása. Az önkormányzatok 2024. április 10-i és 17-i fordulónappal integrációs megállapodást írtak alá, amelyben víziközmű vagyontukat, az

TÁJÉKOZTATÓ AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉRŐL

ALFÖLDVÍZ Zrt.-ben lévő tulajdonrészüket és az ellátásért való felelősségüket átadták a Magyar Állam részére.

A víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény hatályba lépésével 2012. évtől megszűnt az önkormányzatok árhatósági jogköre. Az árak megállapításának joga a továbbiakban a víziközmű-szolgáltatásért felelős minisztert illeti, aki ezt rendeletben állapítja meg.

Az átmeneti időszak tekintetében (2012. és 2013. évekre) az Országgyűlés magához vette az árhatósági jogkört, s ezen jogát a törvény konkrét rendelkezései útján gyakorolja.

Ennek értelmében a 2011. évi CCIX. törvény 76. § (1) bekezdés b) pontja a 2012. évi díjak megállapításának alapjaként a 2011. december 31-én érvényben lévő díjakat tekintette és felhatalmazta a szolgáltatót arra, hogy olyan díjat alkalmazzon, mely díj legfeljebb bruttó 4,2 százalékkal magasabb, mint a 2011. december 31-én érvényben lévő díj.

A törvényi felhatalmazás alapján a Társaság Igazgatósága a 12/2012. (I.23.) sz. határozatában döntött a 2012. január 1-jétől alkalmazandó víz- és csatornadíjak mértékéről, melyről valamennyi a szolgáltatási területhez tartozó Önkormányzat értesítésre került.

2024.01.02-től a nem lakossági felhasználók víziközmű-szolgáltatás díját a nem lakossági felhasználók víziközmű-szolgáltatási díjának megállapításáról szóló, 25/2023. (XII. 13.) számú EM rendelet határozza meg.

A Társaság a fenti rendeletnek megfelelően módosította a nem lakossági felhasználók ivóvíz-szolgáltatás és a szennyvízelvezetés díjának mértéket.

Székhely, telephely, fióktelepek

A Társaság székhelyének (központjának) címe: 5600 Békéscsaba, Dobozi út 5.

A Társaság telephelye: 5600 Békéscsaba, Szabolcs u. 36. (1. sz. Területi Divízió)

A Társaság fióktelepei:

- 5500 Gyomaendrőd, Fő u. 83. (2. sz. Területi Divízió)
- 5900 Orosháza, Fürdő u. 1. (3. sz. Területi Divízió)
- 6800 Hódmezővásárhely, Szántó Kovács János u. 64. (4. sz. Területi Divízió)

- 6723 Szeged, József Attila sgt. 115. (5.sz. Terület Divízió)
- 5630 Békés, Táncsics u. 33.
- 5741 Kétegyháza, Külterület 10/10. hrsz.
- 5746 Kunágota, Külterület 100/4. hrsz

II. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA

2.1 Ivóvíz-szolgáltatás

A Társaság által üzemeltetett települések a Körös, a Maros, a Tisza, valamint az Ós-Duna által lerakott hordalékkúp területén helyezkednek el. A lakosság vízellátását kizárólag felszín alatti vízbázisokból, a folyók által lerakott porózus vízadó rétegekből biztosítjuk. A Körös-hordalékkúpból kitermelhető ivóvíz sok esetben természetes eredetű, de nagy mennyiségű arzén tartalommal jellemezhető, ezért az érintett területeken víztisztítás- vagy vízátvezetés nélkül nem biztosítható az 5/2023. (I.12.) kormányrendeletben megadott határértékek betartása.

Békés vármegyében a lakosság nagy részének ellátását az ALFÖLDVÍZ Zrt. a kedvezőbb adottságokkal rendelkező Maros-hordalékkúp vizét felhasználva, nagy kiterjedésű regionális és kistérségi vízművek üzemeltetésével oldotta meg.

Bács-Kiskun és Csongrád-Csanád vármegyében is rétegvízből történik az ivóvízellátás. Itt jellemzően egyedi vízművekkel történik a vízkitermelés, azonban van néhány ivóvízellátás szempontjából összekapcsolt település.

Az üzemeltetési területeken található vízbázisok egy részében problémát okoz – az arzénhoz hasonlóan természetes eredetű – metán, vas, mangán, ammónium, bór komponensek magas koncentrációja, azonban ennek ellenére is megállapítható, hogy jó minőségű, felszín alatti (rétegvíz) vízbázisokból származó ivóvizet biztosít a Társaság a lakosság számára.

Azon települések ellátása, amelyeket nem kapcsoltak a regionális vagy kistérségi vízművekre, a helyi vízbázisok kútjaiból, a legtöbb esetben víztisztítás nélkül termeltek a hálózatra. Ezek az egyedi vízművek az ivóvízminőség-javító programok befejezésekor már jellemzően víztisztító technológiával üzemeltek.

A szolgáltatási területeken közel 50 víztisztító berendezést üzemeltetünk, melyek biztosítják az érintett települések számára a megfelelő minőségű ivóvizet. A Társaság által

TÁJÉKOZTATÓ AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉRŐL

üzemeltetett víztisztítási technológiák alkalmasak a kitermelt víz vas, mangán, arzén és bizonyos esetekben az ammónium tartalmának csökkentésére.

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.

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 vízvételzés – az Ivóvízminőség-javító Programnak köszönhetően – a lakosság részére 100%-ban biztosított, valamennyi felhasználó 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 49,2 km, melyen 1 617 db ivóvízbekötés található.

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. gyakorlatának megfelelően – az évi kétszeri tározómosatáshoz igazodóan a hálózat mosatása tervezetten kerül megvalósulásra. Abban az esetben, amennyiben akut vízminőségi probléma jelentkezik, elvégzésre kerül az érintett rész szivacslovedékes tisztítása.

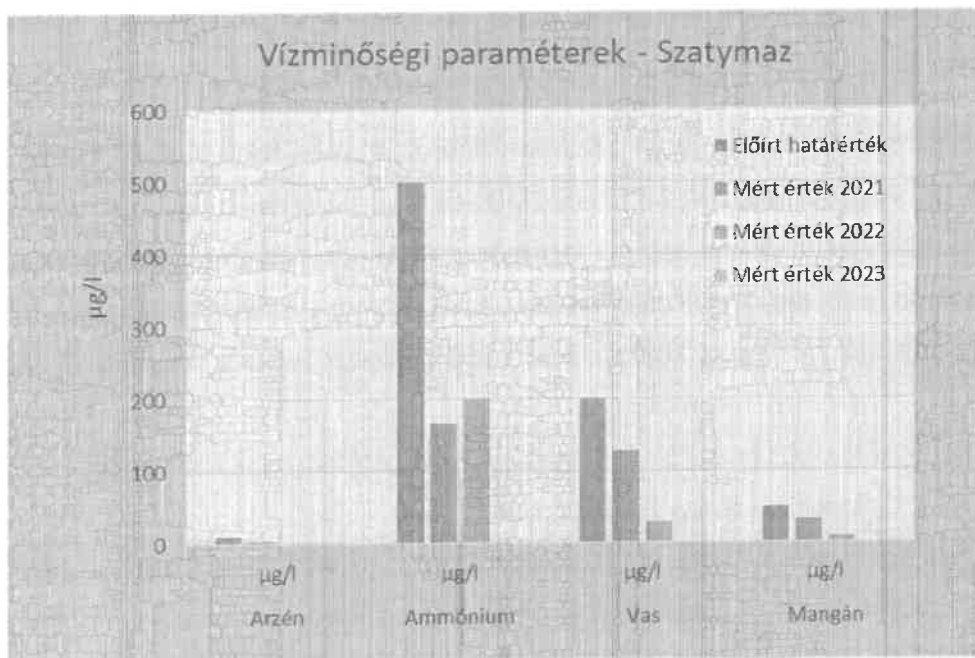
2023. év tavaszán és őszén megtörtént a Divízió területén található tározók – így **Szatymaz Község** víztározóinak is – a felmérése, valamint a mosatása.

TÁJÉKOZTATÓ AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉRŐL

A településen a felhasználási helyek – bekötések – kiépítési munkálatait jelenleg saját kapacitásának felhasználásával a Területi Divízió végzi el.

2021-2023. évi átlag vízminőségi értékek a szatymazi hálózati mintavételi helyeken

Vízminőségi paraméterek	Mértékegység	Előírt határérték	Mért érték	Mért érték	Mért érték
			2021	2022	2023
Arzén	µg/l	10	3,59	2,34	4,96
Ammónium	µg/l	500	167	200	348
Vas	µg/l	200	127,68	28,10	25,87
Mangán	µg/l	50	32	8	12
Összes keménység	mg/l CaO	50-350	142	133	135



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.

Vízvesztés:

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

- 2021. év: 1 443 m³/km/év
- 2022. év: 1 428 m³/km/év
- 2023. év: 1 552 m³/km/év

2.2 Szennyvízelvezetés és -tisztítás

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 előfordulnak 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;

TÁJÉKOZTATÓ AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉRŐL

- 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 tisztított szennyvíz minősége jellemzően megfelelő, de a felmerülő túlterheléses időszakokban némi határérték túllépés is előfordul.

A **Szatymaz-Sándorfalva** szennyvízelvezető- és szennyvíztisztító rendszer kezelői üzemeltetését 3 fő helyi kezelő végzi, feladatellátásban kölcsönösen kisegítve egymást a balástyai kezelőkkel. A kezelők előre meghatározott beosztás szerint munkaidőn kívüli, lakáson töltött készenlétet adnak a munkaidőn kívüli hibaelhárításokhoz.

Előfordultak olyan meghibásodások, melyek hibaelhárítást meghaladó értéknövelő felújításnak vagy pótlásnak minősültek, és az akkor érvényes bérleti-üzemeltetési szerződés alapján önkormányzati költségviselési körbe tartoztak, melyek 2023. évben az alábbiak voltak a szennyvíztisztító telepet érintően:

- iszapfeladó szivattyú szakaszoló DN80-as késtolózárs cseréje;
- utószűrő berendezés hidrosztatikus szint távadó egység cseréje;
- hűtve szárító berendezés levegő előkészítő egységek 2 db cseréje;
- kompresszor cseréje.

TÁJÉKOZTATÓ AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉRŐL

A vízi-közművek állami tulajdonba kerülését követően, a Magyar Államot, mint az ellátásért felelőst terhelik az értéknövelő felújítások, illetve pótlások, melyek 2023. évben az alábbiak voltak a szennyvíztisztító telepet érintően:

- gépteremben lévő elszívó ventilátor csere;
- homokfogó berendezés felújítás;
- vassó adagoló multifunkciós szelep csere;
- légfűvő csere.

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 2024. július 1-jén 120 fő. Az üzemeltetést jelenleg 29 településen biztosítja.

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

- Szeged-környéki üzemmérnökség, központja Mórahalom, 17 település üzemeltetését látja el (Ásotthalom, Balotaszállás, Bordány, Deszk, Domaszék, Forráskút, Kübekháza, Mórahalom, Öttömös, Pusztamérges, Röske, 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 művezető (ivóvízhálózat és ivóvíztermelés), 1 fő szennyvízágazati művezető és valamint 2 fő vízágazati-munkairányító és 1 fő szennyvízágazati munkairányító;
- Szeged-környéki üzemmérnökségen 2 fő ivóvíz-ágazati művezető (ivóvízhálózat és ivóvíztermelés), 1 fő szennyvízágazati művezető, 2 fő vízágazati- és 1 fő szennyvízágazati munkairányító.

TÁJÉKOZTATÓ AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉRŐL

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 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 figyelembevételre 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 fiókirodákat, amelyek szintén a felhasználók komfortosabb kiszolgálását hivatottak szolgálni. A felhasználók 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.

A Divízióban működő Kisteleki Üzemmérnökség 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 egységei (Búvárszivattyú cserélő csoport, Irányítástechnikai csoport) is bevonásra kerülnek.

Mindkét üzemmérnökség 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 Kisteleki Üzemmérnökségen több készenlétes csatornamű gépész biztosítja a hibaelhárításkor a közvetlenül beavatkozó egységet. A földmunkával járó, vagy villanyszerelőt igénylő hibákhoz az ivóvízágazat által felállított villanyszerelői és földmunkagép kezelői készenlét kerül bevonásra.

IV. SZATYMAZ TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA

A Divízió üzemeltetésének megkezdése óta **Szatymaz Község** területén tervezett rekonstrukciós munkák nem voltak. 2023. év során hibaelhárítást meghaladó rekonstrukció („W” munka) elvégzése nem vált szükségessé az ivóvízhálózaton.

TÁJÉKOZTATÓ AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2023. évben **Szatymaz** településen felhasználói megrendelésre:

- 16 db új bekötővezeték létesült;
- 1 db bekötővezeték került megszüntetésre.

2023. évben díjtarozás miatt 1 db ivóvíz-szolgáltatás korlátozás történt és 1 db szolgáltatás helyreállítás valósult meg.

Vállalkozási munka keretében történt:

- 4 db ivóvíz gerincvezeték kiváltás hálózatbővítés miatt;
- 4 db új ivóvíz gerincvezeték előre kötése;
- 1 db tolózáron beépítési készlet elhelyezés útépítés miatt;
- 14 db ivóvíz bekötővezeték süllyesztése csapadékcsatorna építés miatt.

Egy alkalommal vált szükségessé közkifolyó csere károkozás miatt.

Szatymaz településen a 2023. évi Gördülő Fejlesztési Tervhez kapcsolódó ivóvíz- vagy szennyvízhálózat, valamint ivóvíz- vagy szennyvíztisztító 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, az minden esetben a helyszínen dokumentáltan kivizsgálásra kerül és a felmerült probléma megoldása kiemelt feladatként kezelendő.

A mérési eredmények, vízvizsgálatok alapján, a felhasználói visszajelzések figyelembevételével az ivóvíz-tisztító berendezés finomhangolása megtörtént. A technológia folyamatos üzemével minden felhasználó számára biztosított az egészséges ivóvízzel való ellátás.

2023. évben az ivóvízelosztó hálózaton történt meghibásodások száma 53 db volt. Ebből 16 db gerincvezetéken, 37 db bekötővezetéken történő javítás volt. 2023. évben **Szatymaz** településen a víztisztítási technológiát érintő meghibásodások, valamint hibaelhárítások száma 10 db volt. Ebből 3 db tározó minimum hiba, 1 db hálózati nyomás hiba, 3 db feszültség hiba, 1 db levegő nyomás hiba, 2 db UV vezérlés hiba. A technológiai hibákra visszavezethetően 2023. évben nem volt teljes települést érintő nyomáscsökkenés, rövid ideig tartó vízhiány.

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

További feladatot jelentenek azok a beruházások, melyek érintik a Divízió által üzemeltetett műveket (pl.: út-kerékpárút építés, főtér-park kialakítás, stb.). Ezen beruházások esetében is kiemelt feladatként kezeli a Divízió a beruházással érintett víziközművek megóvásának megvalósulását. Amennyiben indokolt, akkor cseréjüket, kiváltásukat, áthelyezésüket a projekt terhére elvégezteti, 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 2023.12.20. napjával hagyta jóvá a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal. A módosítás során a többségi, állami tulajdonú víziközmű-szolgáltatókkal egységes szerkezetű szabályzat került kialakításra.

A Társaság honlapján megújításra került 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, adatváltás bejelentése;
- átlagfogyasztás megtekintése, módosítása;
- mérőállások megtekintése;

TÁJÉKOZTATÓ AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉRŐL

- 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 működik, illetve a telefonos ügyfélszolgálat is fejlesztésen esett 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 | 2³⁰-18⁰⁰
- ☎ csütörtök: 8⁰⁰-12⁰⁰ | 2³⁰-14⁰⁰

Természetesen felhasználók bármelyik, a Társaság honlapján megtalálható ügyfélszolgálati irodát is felkereshetik.