



ALFÖLDVÍZ
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

Tájékoztató az ALFÖLDVÍZ Zrt. tevékenységéről

ALFÖLDVÍZ Zrt.
6


Zsitnyán Zoltán
divízióvezető

I.	BEVEZETÉS.....	3
II.	AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA.....	3
III.	KARDOSKÚT TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA	7
IV.	AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG.....	7

I. BEVEZETÉS

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

II. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA

2.1 Ivóvíz-szolgáltatás

A Társaságunk által üzemeltetett települések a Körös, a Maros, a Tisza, valamint az Ős-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 vízáttévesztés nélkül nem biztosítható a 201/2001.(X. 25.) kormányrendeletben megadott határértékek betartása.

Békés megyében 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.

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

Az üzemeltetési területünkön 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 biztosítunk a lakosság számára.

Azon települések ellátása, amelyeket nem kapcsolnak 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.

Szolgáltatási területünkön közel 50 víztisztító berendezést üzemeltetünk, melyek biztosítják az érintett települések számára a megfelelő minőségű ivóvizet. A Társaságunk által üzemeltetett víztisztítási technológiák alkalmasak a kitermelt víz vas, mangán, arzén és bizonyos esetekben az ammónium tartalmának csökkentésére.

2.1.1 Ivóvízellátás

Kardoskút Község vízi létesítményeit az ALFÖLDVÍZ Zrt. és jogelődjei több mint három évtizede üzemeltetik. A közvetlen üzemeltetési feladatokat a területileg illetékes Orosházi központtal rendelkező 3. számú Területi Divízió végzi.

A település vízművét a Csongrád Megyei Katasztrófavédelmi igazgatóság által 2016-ban kiadott 35600/5904-14/2016 számú vízjogi üzemeltetési engedély alapján üzemeltetjük.

2015. év végétől a Közép Békési Regionális Vízmű és az Orosházi Kistérségi Vízmű a Békés Megyei Ivóvízminőség Javító Program keretében megépült távvezetékekkel összekötésre került. A regionális vízművek összekötésével lehetőség nyílt a meglévő és új vízbázisokon az ivóvíz optimális kitermelésre és szétosztásra. A létrejött új vízmű elnevezése: Békés Megyei Regionális Vízmű.

Kardoskút vízellátása 2016. évtől az újonnan létrehozott Békés Megyei Regionális Vízműről biztosított.

A regionális távvezetékhez átadási ponton keresztül kapcsolódik a települési elosztóhálózat. Az átadási pont berendezéseit a víztorony szintváltozásai alapján vezérli az irányítástechnikai rendszer.

2.1.2 Víz tárolás

A víztárolás **Kardoskúton** 50 m³-es HIKO típusú acél szerkezetű magas tárolóban történik. A torony biztosítja az egyenletes nyomást a hálózatban.

2.1.3 Ivóvízhálózat

A vízellátó hálózat 1970-es évek közepén létesült, hossza (bekötővezetékek nélkül) jelenleg 17 km. Az alkalmazott vezetékek átmérője jellemzően 63-160 mm, anyaga nyilvántartásunk szerint 69,1 % műanyag (KM-PVC, KPE), 28,4 % azbesztcement, 2,5 % horganyzott acél. A bekötővezetékek anyaga többségében PVC és horganyzott acél. A hálózat jellemzően körvezetékes rendszerű. Az elmúlt időszakban jellemzően bekötővezetéken és vízmérő aknában fordultak elő meghibásodások, leggyakrabban az aknában előforduló hibák. Összességében megállapítható, hogy viszonylag alacsony a meghibásodások száma.

2.1.4 Üzemeltetés

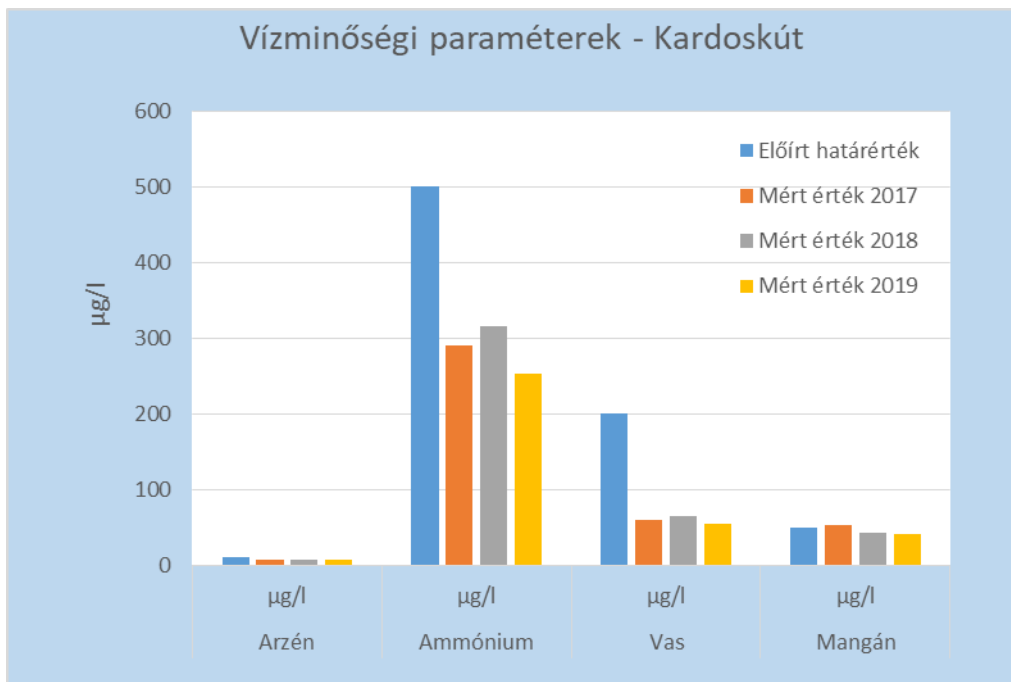
A hálózat szakaszoló és elzáró szerelvényei évente egy – szükség esetén több – alkalommal karbantartásra kerülnek. A tűzcsapok állapotának ellenőrzése rendszeresen, félévente történik. Évente két alkalommal történik a települési elosztóhálózat és az 50 m³ –es víztorony mosatása.

2.1.5 Vízhőminőség

A vízminőségi vizsgálatokat Társaságunk akkreditált Központi Laboratóriuma végzi, mely megfelel az MSZ EN ISO/IEC 17025:2001 szabvány követelményeinek. Mintavételi helyként az illetékes közegészségügyi Hatósággal egyeztetve két db ejektoros közkifolyó lett kijelölve. Fogyasztói bejelentések a vízminőséggel kapcsolatban az elmúlt időszakban nem történtek, amelyek korábban felújításra kerültek.

2017-2019. évi átlag hálózati vízminőségi értékek

Vízminőségi paraméterek	Mértékegység	Előírt határérték	Mért érték 2017	Mért érték 2018	Mért érték 2019
Arzén	µg/l	10	6,94	6,63	7,30
Ammónium	µg/l	500	290	315	253
Vas	µg/l	200	59,51	64,90	54,18
Mangán	µg/l	50	53,37	43,15	41,37
Összes keménység	mg/l CaO	50-350	45,67	37,00	31,00

2017-2019. évi átlagos hálózati vízminőségi értékek diagramon ábrázolva

A 2016. évben a Békés Megyei Vízminőség Javító Program keretében megvalósult, a vízellátást biztosító regionális rendszer vízbázisaiban történt változások és a regionális rendszerek összekötése miatt a szolgáltatott víz vas és mangán tartalma jelentősen csökkent. 2017. évtől az ivóvízminőség-javító program kedvező hatása továbbra megfigyelhető. Azonban mivel a regionális vízmű vízbázisainak a vízminősége kismértékben különbözik, ezért a kitermelt víz szétosztásának függvényében a településen tapasztalt vízminőségben is megfigyelhető ez a kismértékben változó vízminőség.

2.1.6 Vízvesztesség

A vízelosztó hálózat állapotát az 1 km hosszúságú vezetékszakra jutó, (a hálózat öblítések vízmennyiségét is tartalmazó) vízvesztességgel kívánjuk jellemezni, m³/km/év mértékegységben kifejezve:

- 💧 2017. év: 583,8 m³/km/év;
- 💧 2018. év: 126,2 m³/km/év;
- 💧 2019. év: 252,8 m³/km/év.

Az adatokból jól látható, hogy a 2018. évi hálózati veszteség igen alacsony értéknél magasabb szintet ért el, de még így is jelentősen alacsonyabb más vízművek átlagos értékénél.

III. KARDOSKÚT TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA

Kardoskút településen 2019. évben az alábbi tervezett belterületi rekonstrukciós munkák készültek el Társaságunk kivitelezésében:

A településen 8 db ivóvíz-hálózati bekötés kicserélésre került, mely által a települési hálózati veszteség tovább mérséklődött. A bekötő vezeték csere 67 fm-nyi 25 milliméteres külső átmérőjű polietilén (PE) bekötővezetékét érintett.

A bekötések a következő helyeken kerültek kicserélésre:

📍 Béke utca 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 12.

A 2020. évben Kardoskút településen tervezett rekonstrukciós munkát Társaságunk nem végzett.

IV. 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-ügyfélszolgáltunkon 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.

Kardoskút 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 fejlesztesen esett át. Célunk olyan szolgáltatás nyújtása, amely növeli a felhasználóink elégedettségét.

Az Önökhöz legközelebb eső ügyfélszolgálat **Orosházán a Fürdő u. 1. szám** alatt található, nyitvatartási ideje:

- 🔥 hétfő: 8⁰⁰-12⁰⁰; 12³⁰-18⁰⁰
- 🔥 kedd: 8⁰⁰-12⁰⁰; 12³⁰-14⁰⁰
- 🔥 csütörtök: 8⁰⁰-12⁰⁰; 12³⁰-14⁰⁰

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