



ALFÖLDVÍZ
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

Tájékoztató az ALFÖLDVÍZ Zrt. tevékenységéről Kardoskút Község

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 Bács-Kiskun megyében 4, Békés megyében 68, Csongrád-Csanád megyében 57 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 vízáttvezetés 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.

Bács-Kiskun és Csongrád-Csanád 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.

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, leggyakori-

abban az aknában előforduló hibák. Összességében megállapítható, hogy viszonylag alacsony a meghibásodások száma.

2.1.4 Üzemeltetés

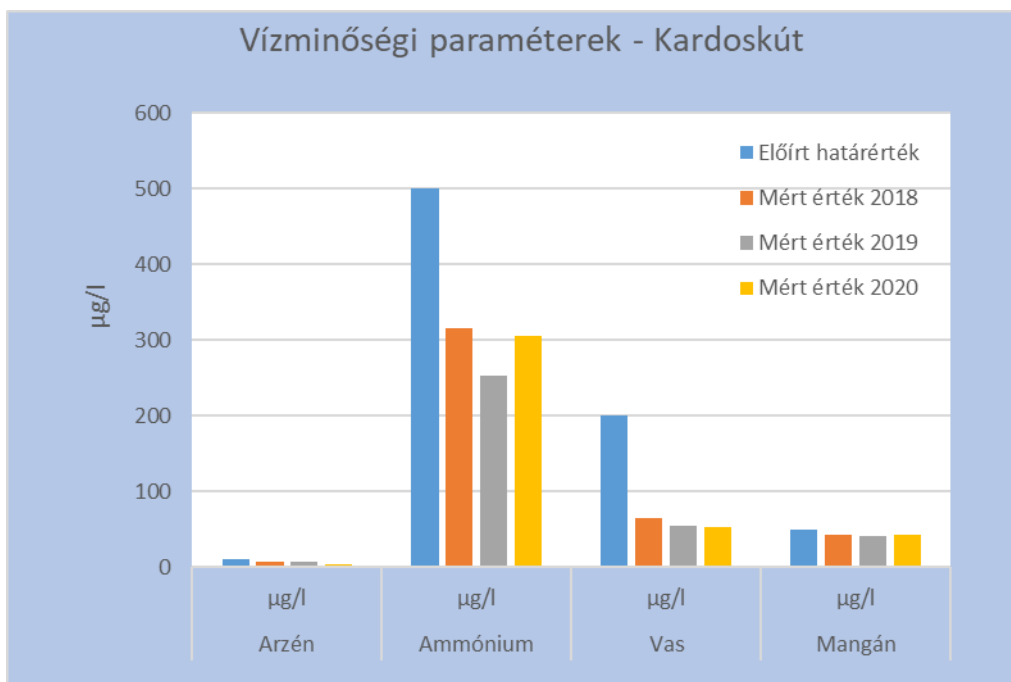
A hálózat szakaszoló és elzáró szerelvényei évente egy – szükség esetén több – alkalommal karbantartásra kerülnek. A tűzcsapok állapotának ellenőrzése rendszeresen, félévente történik. Évente két alkalommal történik a települési elosztóhálózat és az 50 m³ –es víztorony mosatása.

2.1.5 Vízhőminőség

A vízminőségi vizsgálatokat Társaságunk akkreditált Központi Laboratóriuma végzi, mely megfelel az MSZ EN ISO/IEC 17025:2018 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.

2018-2020. évi átlag hálózati vízminőségi értékek

Vízminőségi paraméterek	Mértékegység	Előírt határérték	Mért érték 2018	Mért érték 2019	Mért érték 2020
Arzén	µg/l	10	6,63	7,30	4,22
Ammónium	µg/l	500	315	253	305
Vas	µg/l	200	64,90	54,18	52,20
Mangán	µg/l	50	43,15	41,37	42,40
Összes keménység	mg/l CaO	50-350	37,00	31,00	33,80

2018-2020. 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:

- 💧 2018. év: 126,2 m³/km/év;
- 💧 2019. év: 252,8 m³/km/év;
- 💧 2020. év: 323,4 m³/km/év.

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. és a 2021-es 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 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.

Kardoskút 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 **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.