



ALFÖLDVÍZ

Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

Tájékoztató az ALFÖLDVÍZ Zrt. Csongrád Városban vég- zett tevékenységéről

ALFÖLDVÍZ Zrt.

.....
dr. Csák Gyula
vezérigazgató

TARTALOMJEGYZÉK

I.	BEVEZETÉS	2
II.	A TÁRSASÁG BEMUTATÁSA	3
III.	AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. DÍJKÉPZÉSI MÓDSZERE	4
IV.	AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA	5
V.	CSONGRÁD TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA	11
VI.	KÖRNYEZETVÉDELEM	11
VII.	MUNKAERŐ-GAZDÁLKODÁS	13
VIII.	AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG	14

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

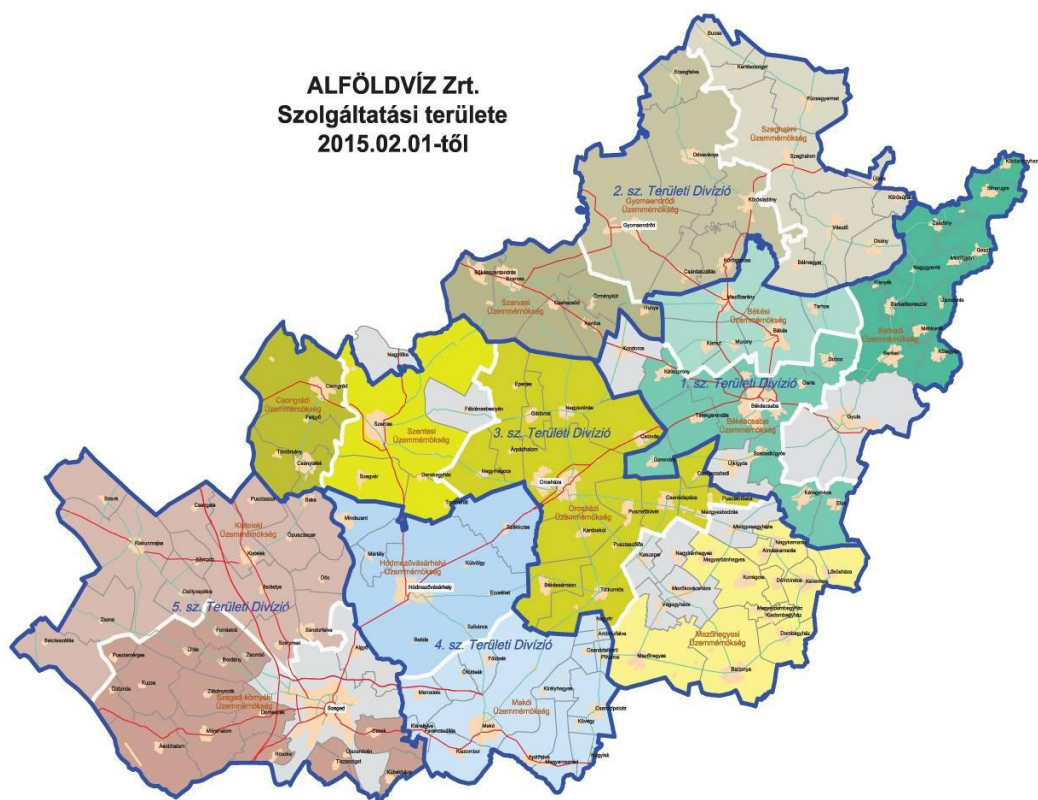
I. BEVEZETÉS

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. a dél-alföldi régió meghatározó víziközmű-szolgáltatója. A 60 éves múltra visszatekintő Társaság kiemelkedő integráló szerepet felvállalva 2013. évtől szinte a duplájára nőtt. Jelenleg Csongrád megyében 57, Békés megyében 67, Bács-Kiskun megyében 6 és Hajdú-Bihar megyében 1 település víziközmű-szolgáltatási tevékenységét látja el, köztük **Csongrád Városban** is.

A rövid határidővel történő szolgáltató-váltás során elsődleges célunk a szolgáltatásbiztonság folyamatos fenntartása volt. Szintén meghatározó célkitűzésünk jelen minden általunk üzemeltetett település tekintetében a szolgáltatás minőségének folyamatos fejlesztése, biztonságának növelése a gazdasági és a szabályozási környezetnek történő megfelelés mellett.

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. négy megyét érintő működési területe területi divíziókénti bontásban az alábbi:

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. MŰKÖDÉSI TERÜLETE



AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

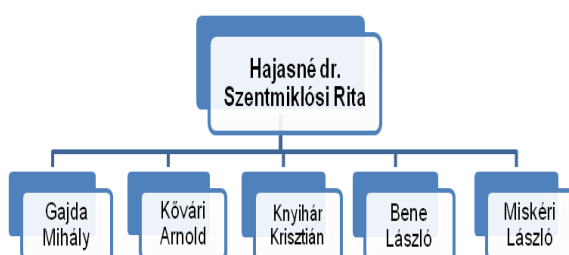
II. A TÁRSASÁG BEMUTATÁSA

A CÉG NEVE	ALFÖLDVÍZ Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.	
AZ ALAPÍTÁS ÉVE	1954. év	
ALAPSZOLGÁLTATÁSOK	Ivóvíz-szolgáltatás	Csatornaszolgáltatás

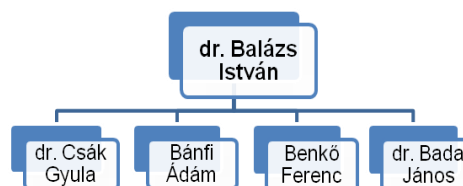
Az ALFÖLDVÍZ Zrt. létrehozásának és működésének alapvető célja a részvényes önkormányzatok törvényben előírt vízellátási és szennyvízelvezetési kötelezettségének gazdaságos és hatékony biztosítása, illetve a közszolgáltatás magas színvonalú, mérsékelt díjú ellátása gazdasági társasági formában.

A Társaság működését alapvetően a Társaság Alapszabálya, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzata határozza meg. A Társaság legfőbb döntéshozó szerve a **KÖZGYŰLÉS** és az **IGAZGATÓSÁG**, felügyeleti szerve a **FELÜGYELŐ BIZOTTSÁG**.

FELÜGYELŐ BIZOTTSÁG



IGAZGATÓSÁG



III. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. DÍJKÉPZÉSI MÓDSZERE

A Társaság tevékenységeinek árképzését két teljesen eltérő módszer jellemzi. Az egyik a hatósági áras, a másik a szabadáras árképzés.

A **szabadáras árképzés** a cég kiegészítő és egyéb tevékenységeire vonatkozik, melyet minden évben az aktuális árjegyzékben teszünk közzé.

A **hatósági áras árképzés** a Társaság engedélyköteles tevékenységeire, a víz- és csatornadíjakra vonatkozik.

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.

2012. évi víz- és csatornadíjak: A fentiek 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 Társaságunk Igazgatósága a 12/2012. (I.23.) sz. határozatában döntött a 2012. január 1-jétől alkalmazandó víz- és csatornadíjak mértékéről.

2013. évi víz- és csatornadíjak: Az ármegállapítás szempontjából a 2013. év az átmeneti időszak második éve volt. 2013. évben a víz- és csatornadíjak tekintetében Társaságunk a 2013. július 1-jét követő időszakban teljesített szolgáltatás vonatkozásában a lakossági felhasználók részére a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. tv. alapján 10%-os díjcsökkentést hajtott végre.

2014. és 2015. évi víz- és csatornadíjak: Az ármegállapítás szempontjából a 2013. július 1-jétől érvényes víz- és csatornadíjakból számolunk.

IV. AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA

A Társaság piaci pozíciója, vevőkapcsolatai, a rendelkezésre álló kapacitások kihasználtsága a különféle tevékenységeknél eltérő elemzést, értékelést igényel. Míg az alaptevékenységeknél – azok speciális helyzetéből eredően – természetes monopolhelyzet jellemző, a kiegészítő vagy háttértevékenységek jó része a piaci viszonyok közötti versenyhelyzetben kell, hogy helytálljon.

Az 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, nagy mennyiségű arzén tartalommal jellemezhető, melynek következtében az érintett területeken víztisztítás- vagy vízátvétel nélkül nem biztosítható a jogszabályban megadott ivóvíz minőségi határérték betartása.

Társaságunk a lakosság jelentős hányadának ellátását a kedvezőbb adottságokkal rendelkező Maros-hordalékkúp vizét felhasználva, nagy kiterjedésű regionális vízművek üzemeltetésével oldotta meg. Az üzemeltetési területünkön található vízbázisok egy részében problémát okoz - az arzénhoz hasonlóan természetes eredetű - metán, vas, mangán, ammónium, bór komponensek magas koncentrációja, azonban ennek figyelembe vételével 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 történik, legtöbb esetben víztisztítás nélkül termelnek a hálózatra.

Békés megyében Szeghalom, Füzesgyarmat, Bucsa, Ecsefalva és Békésszentandrás, Csongrád megyében Nagyér, Nagylak és Sándorfalva, míg Bács-Kiskun megyében Balotaszállás, Kömpöc és Zsana települések esetében víztisztító berendezések alkalmazásával történik az ivóvízellátás. A Társaságunk által üzemeltetett víztisztítási technológiák alkalmasak a vas, mangán, arzén és bizonyos esetekben az ammónium

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

tartalom csökkentésére. A jelenleg is folyó KEOP ivóvízminőség-javító projektek befejeztével további településeken épül víztisztítási technológia.

Társaságunk jelenleg Csongrád megyében 57, Békés megyében 67, Bács-Kiskun megyében 6 és Hajdú-Bihar megyében 1 település ivóvízellátó-rendszerét üzemelteti.

Vízellátás

Csongrád Város vízi létesítményeit az ALFÖLDVÍZ Zrt. 2014. január 1. óta üzemelteti. **Csongrád Város** (Csongrád-Bokros településrész) közvetlen üzemeltetési feladatait a területileg illetékes 3. számú Területi Divízió, azon belül a Csongrádi Üzemmnökség végzi.

A település vízellátása saját mélyfúrású kutakkal biztosított. A vízkitermelés a helyi vízbázis rétegvízére telepített, mélyfúrású kutak által történik. A kitermelt vízmennyiség közvetlenül az elosztóhálózatba, valamint a rendszer nyomását biztosító magas tárolóba kerül. Vízkezelési technológia nem került kiépítésre, valamint állandó fertőtlenítés sincs alkalmazva tekintettel a hálózat megfelelő mikrobiológiai állapotára. A **Csongrád** Városához tartozó Bokros településrész vízellátása független a város vízellátásától, a településrész önálló víztermeléssel, elosztóhálózattal és magas tárolóval rendelkezik.

A település érintett a Dél-alföldi Regionális Ivóvízminőség-javító Programban tervezett fejlesztésekben, melynek keretein belül komplex víztisztítási technológia kerül megépítésre, melynek üzembe helyezése után a vonatkozó jogszabályban rögzített minőségű ivóvíz biztosíthatóvá válik a településen.

Víztárolás

A víztárolás **Csongrádon** egy 1000 m³-es vasbeton szerkezetű magastárolóban történik, Bokroson pedig egy 50 m³-es víztorony látja el ezt a feladatot. A tornyok biztosítják az egyenletes nyomást a hálózatokban. A város víztermelő telepein létesült térszíni vasbeton tároló medencék a lecsökkent vízigényeknek köszönhetően nem üzemelnek.

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

Ivóvízhálózat

A vízellátó hálózat hossza (bekötővezetékek nélkül) megközelítőleg 87 km. Az alkalmazott vezetékek átmérője jellemzően 50-300 mm, az alkalmazott csőanyag többségében AC kisebb részben pedig KM-PVC és PE. A hálózat döntő többségében körvezetékes rendszerű. Az elmúlt időszakban jellemzően bekötővezetéken és vízmérő aknában fordultak elő meghibásodások, leggyakoribbak az aknában előforduló hibák. Összességében megállapítható tekintettel a hálózat adottságaira, hogy viszonylag magas a meghibásodások száma, melyek a vízminőség-javító program fejlesztéseinek köszönhetően várhatóan csökkenni fognak.

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 kerül sor a települési elosztóhálózat és a víztornyok mosatására.

Vízminőség

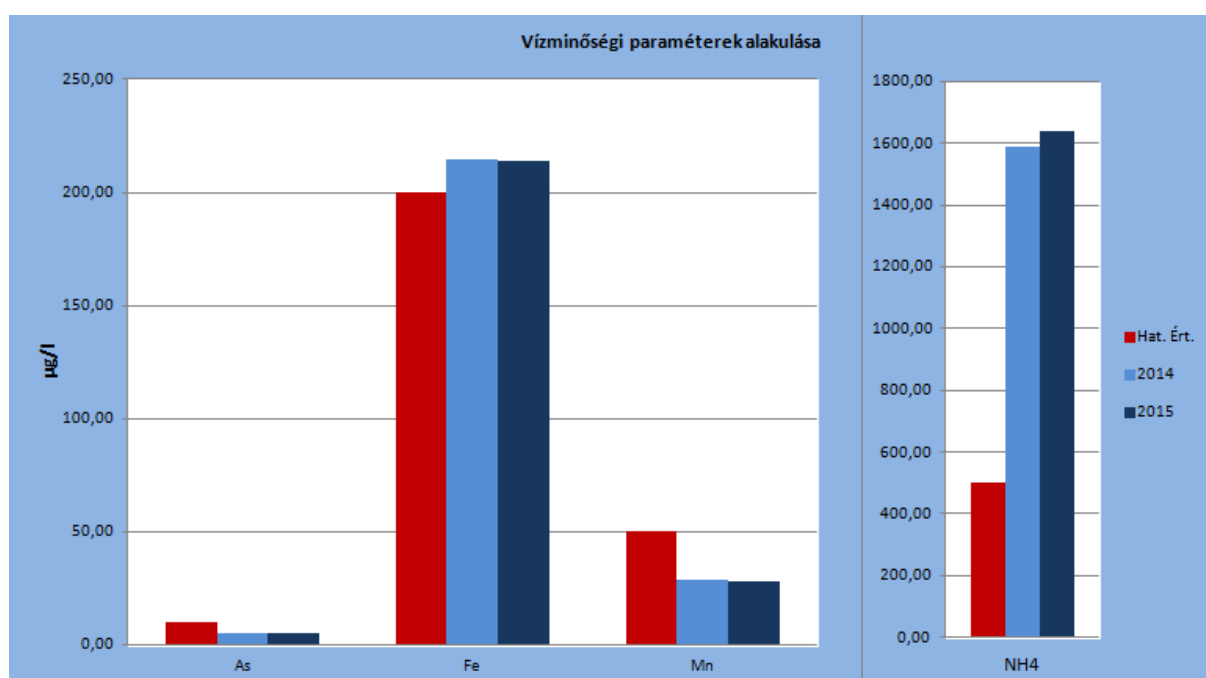
A vízminőségi vizsgálatokat Társaságunk akkreditált Központi Laboratóriuma végzi, mely megfelel az MSZ EN ISO/IEC 17025:2001 szabvány követelményeinek. Mintavételi helyként az illetékes közegészségügyi Hatósággal egyeztetve 2 db ejektoros köz-kifolyó és 6 db belső hálózati fogyasztási pont lett kijelölve. Fogyasztói bejelentések a vízminőséggel kapcsolatban az elmúlt időszakban nem történtek. A településen szolgáltatott vezetékes víz a jelenlegi üzemrend mellett az indikátor paraméterek kivételével megfelel a 201/2001. Korm. rendelet előírásainak. A jogszabályban előírt minőségű ivóvíz biztosítása érdekében a település pályázott az ivóvíz minőség javító program hazai és uniós támogatási forrásának elnyerésére. A projekt előreláthatólag 2015. évben megvalósul, és akkor a szolgáltatott ivóvíz minden paraméter tekintetében meg fog felelni a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

Csongrád - 2014-2015. évi átlag vízminőségi értékek a hálózati mintavételi helyeken

Vízminőségi paraméterek	Mértékegység	Előírt határ-érték	Mért érték 2014	Mért érték 2015
Arzén	µg/l	10	5,06	5,13
Vas	µg/l	200	214,89	213,58
Mangán	µg/l	50	28,59	28,12
Ammónium	µg/l	500	1590	1640

Csongrád - 2014-2015. évi átlagos vízminőségi értékek oszlopdiagramon ábrázolva

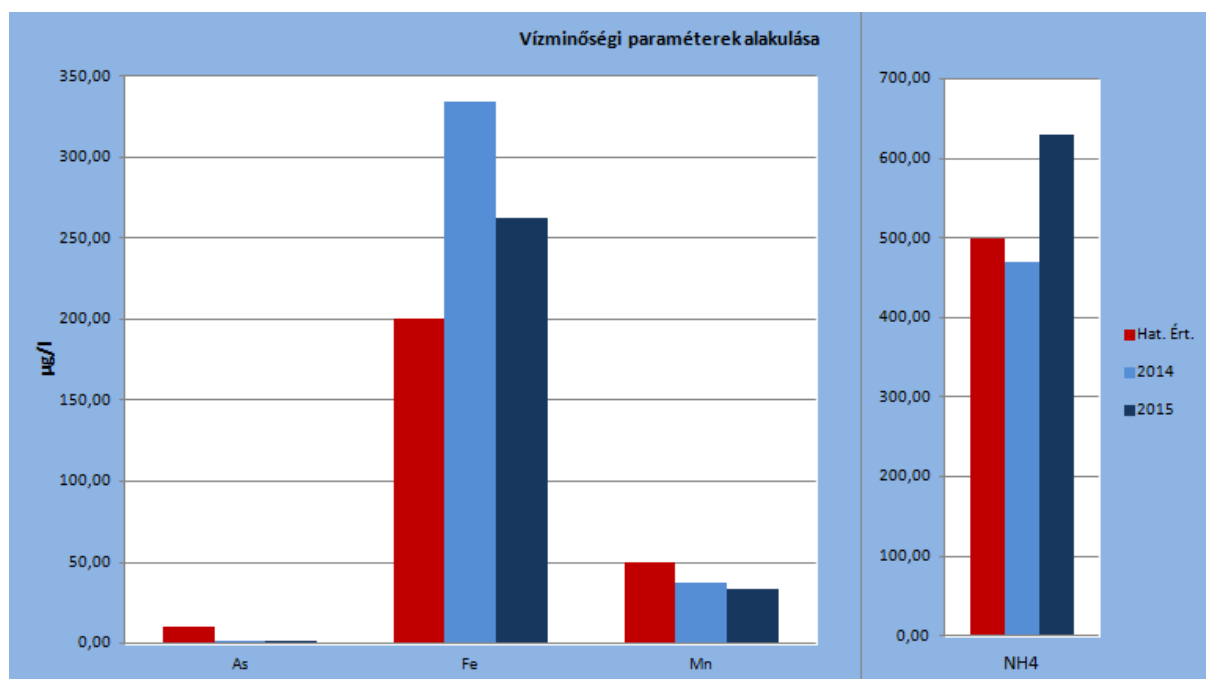


Csongrád-Bokros - 2014-2015. évi átlag vízminőségi értékek a hálózati mintavételi helyeken

Vízminőségi paraméterek	Mértékegység	Előírt határ-érték	Mért érték 2014	Mért érték 2015
Arzén	µg/l	10	1,41	1,4
Vas	µg/l	200	334,6	263
Mangán	µg/l	50	37,4	33,15
Ammónium	µg/l	500	470	630

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

Csongrád – Bokros - 2014-2015. évi átlagos vízminőségi értékek oszlopdiagramon ábrázolva



Vízvesztesség

A vízelosztó hálózat állapotát nem az értékesítési különbözettel kívánjuk jellemezni, hanem az 1 km hosszúságú vezetékszakra jutó vízvesztességgel, $\text{m}^3/\text{km} \cdot \text{h}$ mértékegységben kifejezve.

🔥 2015. év: $0,63 \text{ m}^3/\text{km} \cdot \text{h}$.

A hálózati veszteség értéke valamelyest nagyobb a hasonló nagyságú és adottságú hálózattal rendelkező településeken mért értékeknél. Ezt okozhatja a viszonylag idős, előregedett vízhálózat, melynek egy része – reményeink szerint – az Ivóvízminőség Javító Programban meghatározott mértékig, rekonstrukciós munkák keretein belül felújításra kerül.

A csatorna-szolgáltatás

A csatornaszolgáltatás terén – közszolgáltatóként – elsődleges feladatunk és kötelezettségünk a fogyasztói igények minél magasabb színvonalon történő kielégítése,

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

kiemelt figyelmet fordítva a napjainkban mindinkább fokozódó környezetvédelmi elvárások teljesítésére, amelynek eredményes és hatékony gazdálkodással kell társulnia. 2015-ben már 82 településen végzünk csatorna-szolgáltatást.

A **Csongrádon** üzemelő szennyvíztisztító telep Csongrád és Felgyő települések közös tulajdonában van és végzi a két településen összegyűjtött szennyvizek tisztítását.

A szennyvízrendszer (Csongrád és Felgyő szennyvízcsatorna hálózata és a szennyvíztisztító telep) üzemeltetését az ALFÖLDVÍZ Zrt. a TVH-70152-5-362014. iktatószámú határozattal módosított 70.152-2-15/2011. iktatószámú vízjogi üzemeltetési engedély alapján végzi.

Csongrád településen a keletkező szennyvizek összegyűjtése túlnyomó részben gravitációs csatornahálózaton, míg kisebb részben házi átemelők segítségével nyomás alatti rendszeren történik. A városban összegyűjtött és a Felgyőről érkező szennyvíz továbbítását, szennyvíztisztító telepre juttatását összesen 14 db szennyvízátemelő végzi.

A szennyvíztisztító telep kapacitása 2000 m³/d. Tisztítás-technológia: eleveniszapos, SBR rendszerű biológiai tisztítás. A tisztított szennyvíz befogadója a Tisza folyó.

A szennyvíztisztító telepre 2014. évben naponta átlagosan 2 362 m³ szennyvíz érkezett. 2015. I-VII. havi adatait nézve ez a mennyiség 2 634 m³/d.

A telepre érkező nyers és a kibocsátott tisztított szennyvíz minőségének vizsgálatára Társaságunk 3 szintű ellenőrzési rendszert üzemeltet:

- 💧 a telepi üzemeltetők üzemi vizsgálatokat végeznek,
- 💧 a Divízió üzemellenőrzési laboratóriuma végzi az üzemellenőrző vizsgálatokat,
- 💧 Társaságunk Központi Laboratóriuma a Vízüdelmi Hatóság által jóváhagyott önellenőrzési terv alapján végzi az akkreditált szennyvízvizsgálatokat. Ez alapján teljesítjük a hatóság részére történő adatszolgáltatást.

A tisztított szennyvíz kibocsátás után 2014. évre nem került sor vízszennyezési bírság kivetésére. 2015-ben az eddigi vizsgálatok alapján szintén nem várható bírságkivetés, azonban különösen túlterhelt időszakban előfordulhat határérték túllépés.

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

A szennyvízmennyiségi adatok is mutatják, hogy a szennyvíztisztító telep hidraulikailag szinte folyamatosan túlterhelt, hiszen a kapacitást meghaladó mennyiségű szennyvíz érkezik, melynek tisztításáról gondoskodni kell. Ezért és a hatósági előírások minél biztonságosabban történő teljesítése érdekében szükséges a szennyvíztisztító telep bővítése, melynek folyamatát az Önkormányzat már elindította. A bővítés során Társaságunk minden szakmai segítséget megad a beruházás minél eredményesebb megvalósulása érdekében.

A szennyvíztisztítás során keletkező szennyvíziszapot a Csongrádi Víz- és Kommunális Szolgáltató Kft. részére adjuk át és a Felgyői Regionális Hulladékkezelő Központban komposztálásra kerül.

V. CSONGRÁD TELEPÜLÉSEN ELVÉGZETT REKONSTRUKCIÓS MUNKÁK BEMUTATÁSA

Csongrád Város üzemeltetése óta (2014. január 1.) nem voltak jelentős mértékű rekonstrukciós munkák, amennyiben hibaelhárítást meghaladó rekonstrukció („W” munka) válik szükségessé, úgy az arról szóló bejelentést az Önkormányzat felé meg tesszük és ezen rekonstrukciók elvégzése részben a Divízió, részben pedig más egységek bevonásával történik.

VI. KÖRNYEZETVÉDELEM

Társaságunk a régió egyik legnagyobb környezetgazdálkodó vállalataként kiemelt fontosságot tulajdonít a környezetvédelemnek.

Cégünk felismerte, hogy a szolgáltatás minőségének biztonsága mellett kiemelt szerepet kell biztosítani a környezeti problémák megelőzésének. Ennek érdekében a tevékenységünkre vonatkozó környezetvédelmi jogszabályi követelmények, szabványi és hatósági előírások érvényesítésén túlmenően elköteleztük magunkat a környezetszennyezés minimalizálására, megelőzésére és a környezeti teljesítmények folyamatos javítására.

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

Az alaptevékenységhez kapcsolódóan a környezetvédelemmel kapcsolatos feladatok többsége a **szennyvízelvezetés és -tisztítás** tevékenységéhez kapcsolódik.

Az elvégzendő feladatok körének bővülését négy lényeges tényező befolyásolja, illetve határozza meg:

- szolgáltatási területünk jelentős bővülése;
- az ivóvízminőség-javító programok kivitelezési munkálatainak folytatódása;
- az átmeneti ivóvízellátást biztosító konténerek üzemeltetése;
- azon települések számának bővülése, ahol KEOP pályázatok által támogatott szennyvíz beruházási és fejlesztési munkák vannak folyamatban.

Társaságunk továbbra is jelen van a fejlesztési folyamat minden fázisában az előkészületektől a tervezésen át egészen a kivitelezésig, valamint a próbaüzemi folyamatokban is aktívan részt vesz. E beruházások megvalósulásával jelentősen csökkennek a környezet igénybevételeivel járó kibocsátásaink.

Szennyvízcsatornázással és/vagy szennyvíztisztítással érintett beruházások

Megnevezés	Előkészületi szakaszban lévő fejlesztések [db]	Kivitelezési fázisban lévő fejlesztések [db]	Próbaüzem [db]	Az üzemeltetési területen lévő szennyvízes település [db]
Bács-Kiskun megye	0	0	0	3
Békés megye	5	8	4	37
Csongrád megye	5	6	4	39
Összesen	10	14	8	79

Tisztított szennyvíz kibocsátásainkat, valamint azok környezetre (talajra, talajvízre, felszíni vizekre) gyakorolt hatását ez évben is folyamatosan figyelemmel kísérjük.

A szennyvíztisztítás melléktermékeként keletkező szennyvíziszap számos, a mezőgazdaságban jól hasznosítható tápanyagot tartalmaz. A korábbi években célul tűztük ki a teljes keletkező mennyiség hasznosítását. A megvalósítás egyik feltétele, hogy szennyvíztisztító telepeink rendelkezzenek megfelelő méretű szennyvíziszap tároló létesítménnyel. Az integráció során a 2014-2015. években üzemeltetésre átvett telepeknél ennek hiányával szembesültünk, így e telepeknél a mezőgazdaságban törté-

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

nő hasznosítás addig nem lehetséges, míg a keletkező mennyiség telephelyen történő átmeneti gyűjtésének, tárolásának feltételei nem állnak rendelkezésre. 2015-ben egyik fő célunk, hogy minél nagyobb arányú mezőgazdasági hasznosítást tudjunk elérni. Addig is törekszünk a mind teljesebb körű hasznosításra azáltal, hogy a keletkező szennyvíziszapot komposztálásra adjuk át.

A békéscsabai szennyvíztisztító telep fejlesztése keretében komposztáló technológia is megvalósításra került. A folyamatosan keletkező szennyvíziszapból terméket (komposzt) állítunk elő. 2015. évben ehhez kapcsolódó feladat a forgalomba hozatal egyéb feltételeinek megteremtése.

Továbbra is kiemelt feladatként kezeljük az átmeneti vízellátást biztosító konténerek üzemeltetését, illetve az ivóvízminőség-javító program keretében megvalósuló víztisztító művek, technológiák hulladékának (arzén-tartalmú iszapok) minél hatékonyabb és minden előírásnak eleget tevő gyűjtésének, tárolásának és ártalommentes elhelyezésének biztosítását.

A környezetvédelem területén továbbra is fontos feladatunk a 2013. évben hatályba lépett a hulladékokról szóló 2012. CLXXXV. számú törvénynek és a hozzá kapcsolódó kormány- valamint miniszteri rendeleteknek, valamint a 2014. évben módosult, a tevékenységünkhöz szorosan kötődő jogszabályok előírásainak való megfelelés.

VII. MUNKAERŐ-GAZDÁLKODÁS

Társaságunk dolgozói létszámát 2014. évben a víziközmű-szolgáltatási tevékenység újabb ellátási területeken történő átvételéhez kellett igazítani.

Az üzleti évben az átlagos statisztikai létszám 60,7%-os növekedése figyelhető meg elsősorban az integrációs folyamatok, másodsorban az üzemeltetési területünkön zajló szennyvízberuházások, valamint az ivóvízminőség-javító program következtében. 2014. január 1-jével 47 település üzemeltetését vette át Társaságunk, amely összesen 383 fő munkáltatói jogutódlással történő átvételét jelentette. Társaságunk rendkívül fontos célnak tekintette, hogy az integráció ne eredményezze a foglalkoztatási helyzet romlását. Az integrációs folyamat során sikerült az újonnan fennálló

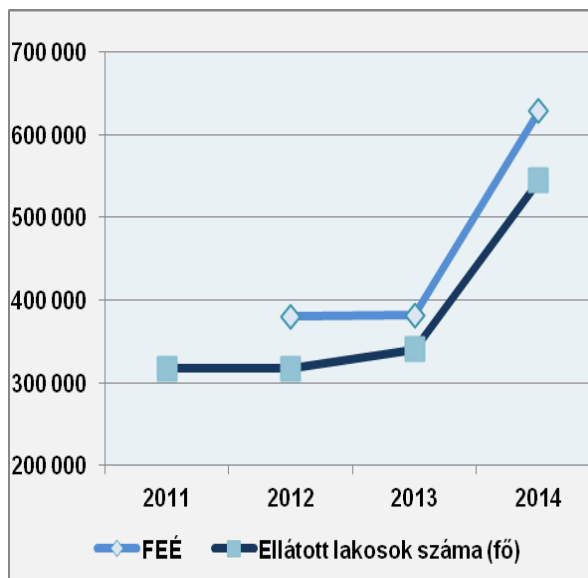
AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

struktúrában minden munkavállalónak biztosítani a munkaköri megfeleltetést és a továbbfoglalkoztatást.

**Az átlagos statisztikai
létszám alakulása
2011-2014. év**



**Felhasználói egyenérték
és az ellátott lakosok alakulása
2011-2014. év**



Az elmúlt 4 évben a várható átlagos statisztikai létszám, a felhasználói egyenérték (FEÉ) és az ellátott településeink lakosság számának összefüggését ábrázolva egyértelműen párhuzamos mozgás, növekedés tapasztalható. Az üzemeltetési és egyéb, fentiekben is részletezetten növekvő és átalakuló feladatainkkal arányosan építettük fel szervezetünk munkaerő állományát az alap- és kiegészítő tevékenységeink ellátásához. Az üzemeltetési területünkön belül a földrajzi helyekhez igazítottan is le tudtuk követni a munkaerő szükségletet, megőrizve az integráció általi továbbfoglalkoztatást.

VIII. AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

A 2014. évben Társaságunk üzemeltetési területe 47, 2015. évben további 13 új településsel bővült. Az új felhasználók adatainak integrációja mellett, az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény hatálybalépése okozott jelentős többletfeladatot az Ügyfélszolgálati Osztály munkatársainak.

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

A törvényi előírásoknak megfelelően az egységes számlakép kialakításához számlázási rendszerünkben a szükséges informatikai fejlesztés már 2013. évben elkezdődött. A korábban használt számlaképet – amit mátrixnyomtatóval lehetett előállítani – leváltottuk a tömeges számlázásnál már használt – lézernyomtatóval előállítható kétoldalas – számlaképre. A számlakép módosításhoz szorosan kapcsolódik, hogy leolvasóink előre jelzett – a számlán is megjelenő – időpontban fogják felhasználóinkat felkeresni.

Az új települések felhasználóinak kiszolgálására 2014. március 1-jén 7, 2015. március 2-án 1 ügyfélszolgálati fiókirodát nyitottunk (**Csongrád**, Kistelek, Kiskunmajsa, Makó, Mórahalom, Sándorfalva, Szeged, Szentes), ahol az előző szolgáltatótól átvett munkavállalók fogadják az ügyfeleket. **Csongrádon**, Makón, és Szegeden pénztárat is működtetünk.

2014. október 1-jétől minden ügyfélszolgálati irodánkban és fiókirodánkban fizethetnek ügyfeleink bankkártyával.

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;
- 💧 személyes adatok megtekintése, módosítása, adatváltozás bejelentése;
- 💧 átlagfogyasztás megtekintése, módosítása;
- 💧 mérőállások megtekintése;
- 💧 folyószámla információk;
- 💧 számlamásolat igénylése.

A Kormány 292/2014.(XI. 26.) rendelete módosította a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013.(II. 27.) Kormányrendeletet. Ennek megfelelően 2014. december 11-től változott ügyfélszolgálati irodáink, fiókirodáink nyitvatartása. Minden irodánk a hét egy napján meghosszabbított nyitvatartással áll az ügyfelek rendelkezésére.

AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

A jogszabályváltozások miatt aktualizálni kellett az Üzletszabályzatot. Az újabb tervezet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal jóváhagyására vár.

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.

Csongrád településen a leolvasási és számlázási rendünknek megfelelően, vízmérő leolvasásra 6 havonta 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 Önökhöz legközelebb eső ügyfélszolgálat **Csongrádon az Erzsébet u. 25.** szám alatt található, nyitvatartási ideje:

- 🔥 hétfő: 8⁰⁰-12⁰⁰; 12³⁰-18⁰⁰
- 🔥 szerda: 8⁰⁰-12⁰⁰; 12³⁰-15⁰⁰

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