

ALFÖLDVÍZ  
Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

# Üllés Nagyközségben közüzemi szolgáltatást végző ALFÖLDVÍZ Zrt. tevé- kenységének bemutatása

# TARTALOMJEGYZÉK

---

I.	BEVEZETÉS .....	2
II.	A TÁRSASÁG BEMUTATÁSA .....	3
III.	AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. DÍJKÉPZÉSI MÓDSZERE .....	4
IV.	AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. ALAPTEVÉKENYSÉGEINEK BEMUTATÁSA .....	5
V.	5. SZÁMÚ TERÜLETI DIVÍZIÓ .....	8
VI.	KÖRNYEZETVÉDELEM.....	10
VII.	MUNKAERŐ-GAZDÁLKODÁS .....	12
VIII.	AZ ÉRTÉKESÍTÉSI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG .....	13

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

## I. BEVEZETÉS

Az ALFÖLDVÍZ Zrt. a dél-alföldi régió meghatározó víziközmű-szolgáltatója. A 60 éves múltú visszatekintő Társaság kiemelkedő integráló szerepet felvállalva 2013. évtől szinte a duplájára nőtt. Jelenleg Csongrád megyében 56, Békés megyében 67, Bács-Kiskun megyében 6 és Hajdú-Bihar megyében 1 település víziközmű-szolgáltatási tevékenységét látja el, köztük **Üllés Község**ben 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. Társaságunk az integráció során kiemelt figyelmet fordít saját működési elveinek és értékrendszerének kiterjesztésén túl az újonnan csatlakozott települések korábbi üzemeltetői által létrehozott értékek megőrzésére is.

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

### AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. MŰKÖDÉSI TERÜLETE



# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

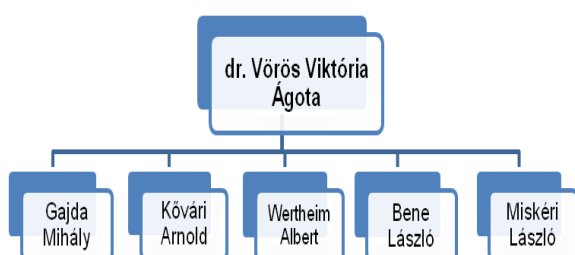
## II. A TÁRSASÁG BEMUTATÁSA

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

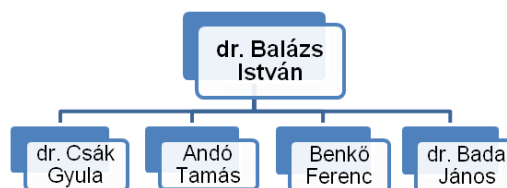
Az ALFÖLDVÍZ Zrt. létrehozásának és működésének alapvető célja a részvényes önkormányzatok törvényben előírt vízellátási és szennyvízelvezetési kötelezettségének gazdaságos és hatékony biztosítása, illetve a közszolgáltatás magas színvonalú, mérsékelt díjú ellátása gazdasági társasági formában.

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 alapszolgáltatás árbevételi tervének összeállítása-kor a 2013. július 1-jétől érvényes víz- és csatornadíjakból (2011. év végi díjak és a rezsicsökkentésből adódó csökkentés együttes hatása) számoltunk, beleértve az újonnan csatlakozó települések díjait is.

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

---

## 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, 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 vízátvezetés 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 56, Békés megyében 67, Bács-Kiskun megyében 6 és Hajdú-Bihar megyében 1 település ivóvízellátó-rendszerét üzemelteti.

**Üllés Nagyközség** ivóvízellátása saját vízbázisról, három ivóvíztermelő kúttal került kialakításra, melyből 2 db üzemelő, 1 db üzemen kívül van. A települési ivóvízellátó hálózat hossza 19,7 km, melyen 1 045 db ivóvízbekötés található.

2015. március 1-jétől a helyi gépkezelő (Lapu Csaba) is a Szeged környéki üzemmnökség központi csoportjához tartozik. Ez azt jelenti, hogy a reggeli munkakezdés Mórahalmon történik. Üllés település víziközmű rendszerét érintő előre tervezett beavatkozások esetén, a lehetőségek figyelembe vételével azonban elsősorban a helyi gépkezelőt irányítjuk a munkálatok elvégzésére. A nagyobb méretű és a földmunkával járó hibaelhárításokat az üzemmnökségi központi brigádok végzik a helyi munkatárssal együtt.

A hibák, problémák jellegétől függően a Társaság más egységeit (Búvárszivattyú cserélő csoport, Irányítástechnikai csoport) is bevonjuk. Mindkét üzemmnökségünk területén (Szeged-környéki és Kisteleki üzemmnökség) 2014. január 1-jétől felállításra került a munkaidőn kívüli, lakáson töltött készenlét, ami a csőhálózat szerelői, gépkocsivezetői, villanszerelői (Divízió szintű) és földmunkagép kezelői (Divízió szintű) feladatokra terjed ki.

A településen 1 db átmeneti ivóvízellátást biztosító arzénmentesítő konténer található, melynek felhasználók számára történő megnyitása megtörtént. Az átmeneti ivóvízellátást biztosító arzénmentesítő konténer időszakos fertőtlenítését, valamint a konténer üzemelésével járó egyéb feladatokat elsősorban a volt helyi gépész és a Divízió ivóvízágazatának munkatársai végzik.

A napi szintű üzemeltetői feladatokon túl megtörtént a Divízió területén található tározók mosatásának – így Üllés Nagyközség víztornyának is - a felmérése és azoknak a tavaszi mosatási ütemtervbe való beépítése. A helyi ivóvízellátó hálózat mosatását a korábbi üzemeltető hálózat öblítéssel végezte, szivacslovedékes tisztítást csak akut vízminőség romlás esetén alkalmaztak. Mivel az ivóvízellátó hálózat szivacslovedé-

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

kes tisztítást nem, vagy csak részben végeztek és jelenleg vízminőségi problémák sem jelentkeznek, így nem célszerű a hálózat mosatását most elkezdni, elvégezni, mert az ivóvízminőség-javító program magába foglalja a hálózat mechanikus (szivacs-  
védékes) tisztítását is. A program megvalósítását követően – az évi kétszeri tározó-  
mosatáshoz igazodóan – a hálózat mosatást tervezetten fogjuk végezni. Abban az  
esetben, ha a program megvalósulásáig akut vízminőségi probléma jelentkezik, ter-  
mészetesen elvégezzük az érintett rész szivacs-  
védékes tisztítását. A felhasználási  
helyek – bekötések – kiépítési munkálatait jelenleg saját kapacitásunk felhasználásával a Divízió végzi el.

## **A csatorna-szolgáltatás**

A csatornaszolgáltatás terén – közszolgáltatóként – elsődleges feladatunk és kötele-  
zettségünk a fogyasztói igények minél magasabb színvonalon történő kielégítése,  
kiemelt figyelmet fordítva a napjainkban mindinkább fokozódó környezetvédelmi  
elvárások teljesítésére, amelynek eredményes és hatékony gazdálkodással kell tár-  
sulnia. 2014. év végén a Társaság 59 településen végzett csatorna-szolgáltatást, ami  
a zöldmezős beruházás keretében és az üzembe helyezett további 3 településsel,  
valamint az integrációs folyamatok következtében csatlakozó 5 településsel bővült  
2015. évre.

**Üllés Nagyközség** területén gravitációs szennyvízelvezető rendszer épült ki, mely je-  
lenleg 1,4 km szennyvízgyűjtő hálózatból, 730 fm nyomóvezetékéből, valamint 1 db  
átemelőből áll. A szennyvízelvezető rendszerhez nyárfás szennyvíztisztító telep tartozik.  
A szennyvíztisztító telep és a szennyvízhálózat üzemeltetését, a hibaelhárításokat 4 fő  
alkalmazottal oldjuk meg. Abban az esetben, ha nagyobb létszám szükséges a hi-  
baelhárításhoz, akkor a Divízió szennyvíz ágazatán lévők összevonásával javítjuk ki a  
hibákat. Az ivóvízágazathoz hasonlóan a szennyvízágazaton is kialakítottuk a munka-  
időn kívüli, lakáson töltött készenléteket. A településen jelenleg is zajló szennyvízberuhá-  
zás kivitelezése során a kooperációkon Társaságunk illetékes Területi Divíziójának és  
Technológiai Osztályának képviselői együttesen vesznek részt, ezzel hozzásegítve a  
beruházó Önkormányzatot egy jól és a későbbiek során gazdaságosan üzemeltethe-  
tő szennyvízrendszer megvalósításához. A felhasználók részéről felmerülő csatornabe-  
kötések kivitelezését jelenleg a Divízió végzi el.



## V. 5. számú Területi Divízió

A Divízió 2014. január 1-jétől kezdte meg munkáját a területén lévő települések ivóvíz és szennyvíz rendszereinek közvetlen üzemeltetésével. Természetesen már az ezt megelőző időszakban igyekeztünk a Divízió ágazati és helyettes vezetők bevonásával kialakítani Társaságunk üzemeltetési struktúráját a személyi állomány optimális meghatározásával, a területen lévő technikák (földmunkagépek, gépjárművek, anyagok, szerszámok, gépek, eszközök) felhasználásának figyelembe vételével. A Divízióhoz 2015. január 1-jétől 31 település és 102 fő tartozik, mely települések a korábbi üzemeltetők szolgáltatási területeiből az alábbiak szerint tevődik ki:

- TVI Kft. (Ásotthalom, Bordány, Domaszék, Mórahalom, Öttömös, Pusztamérges, Ruzsa, **Üllés**, Forráskút, Zákányszék);
- TMV Kft. (Deszk, Kübekháza, Röske, Tiszasziget, Újszentiván, Zombó);
- Magmaplus Kft. (TVI Kft.) (Kistelek, Csengele);
- SFÜ Kft. (Sándorfalva);
- Vízközmű Kft. (Kiskunmajsa (Bodoglár), Zsana, Szank, Balotaszállás, Csólyospálos, Kömpöc, Pusztaszer, Ópusztaszer, Baks, Dóc, Szatymaz, Balástya).

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

- Szeged – környéki üzemmérnökség (TVI Kft. és TMV Kft., 16 település);
- Kisteleki üzemmérnökség (Magmaplus Kft. (TVI Kft.) és SFÜ Kft., Vízközmű Kft.).

A fentiekből látható, hogy **Üllés Nagyközség** a Szeged – környéki üzemmérnökséghez tartozik. Az üzemmérnökségek vezetőinek meghatározásánál figyelembe vettük a települések eloszlását, így a Kisteleki üzemmérnökségen is 2 fő ivóvíz-ágazati és 1 fő szennyvíz-ágazati, valamint a Szeged – környéki üzemmérnökségen is 2 fő ivóvíz-ágazati (ivóvízhálózati és ivóvíztermelés) és 1 fő szennyvíz-ágazati vezető került meghatározásra.

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

A Területi Divízió központja Szegeden került kialakításra a József Attila sugárút 115. szám alatt. A központban található a Divízió vezetőin és adminisztrációs munkatársa- in kívül az ügyfélszolgálat is. A működésünk megszervezésénél figyelembe vettük, hogy a műszaki ügyintézés az ügyfélszolgálathoz közel kerüljön kialakításra, így meg- teremtvé a felhasználók számára a gyors és teljes körű ügyintézés lehetőségét. Mivel a korábbi üzemeltetők egyikénél sem volt kialakítva diszpécser szolgálat, így annak személyi kapacitása nem állt a rendelkezésünkre a Divízió működésének kialakítása- kor, ezért az egységes folyamatirányítás és diszpécser szolgálat felállítása a jövőt érin- tő jelentős, megoldandó feladat.

## **Üllés Nagyközség településen lévő rekonstrukciós munkák és folyamatban lévő be- ruházások**

A Divízió üzemeltetésének megkezdése óta (2014.01.01.) 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 egysé- gek bevonásával történik.

A Divízióhoz tartozó 31 település mindegyikén folyik különböző stádiumban lévő ivóvíz és/vagy szennyvízberuházás. **Üllés Nagyközség** területén egyszerre zajlik az ivóvízmi- nőség-javító program, valamint a szennyvízberuházás is, melyek megvalósítása során Társaságunk szakemberei folyamatos szakmai egyeztetéseket folytatnak a tervezők- kel, kivitelezőkkel. A Divízió területét érintő projekteknél üzemeltetői szerepünk képvi- seletére az ágazatvezetőkön túl 1 fő projekt és beruházás koordinátor munkatárs van. A megépült szennyvízcsatorna víztartás próbáinál, a csatornakamerás vizsgálá- tok elvégzésénél szintén Divíziónk munkatársai vesznek részt az üzemeltető részéről. Jelentős feladat a Divízió részéről a szennyvízprojektekkal párhuzamosan kiépülő házi csatornák előírásaink szerinti minősítése, azok átvétele annak érdekében, hogy a tel- jes rendszer megfelelő legyen. A projektek során a felmerülő lakossági tájékoztatás- ban is részt veszünk (közmeghallgatások, lakossági tájékoztató szórólapok). További feladatot jelentenek azok a beruházások, melyek „csak” érintik az általunk üzemelte- tett műveket (pl.: út – kerékpárút építés, főtér - park kialakítás). Ezen beruházások esetében is minden alkalmat megragadunk annak érdekében, hogy a beruházással

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

érintett műveket megvédjük, ha kell és indokolt, akkor cseréjüket, kiváltásukat, áthelyezésüket a projekt terhére elvégeztessük, ezzel folyamatosan fejlesztve a már meglévő víziközmű rendszereket.

Az ivóvízminőség-javító beruházás keretein belül a rekonstrukciós munkálatok jelentős része elkészült. A befejezést a jelenlegi magas talajvízszint hátráltatja. Jelenleg a projekt vízmű telepen belüli megvalósítása, a technológiai és szociális épület kialakítása van folyamatban. Ezt követi a tisztítás technológiai kiépítése.

A településen folyamatban lévő másik projekt a szennyvízelvezetés- és tisztítás, melynek készültségi foka magasabb szinten áll. A szennyvízelvezető rendszer négy öblözetéből kettő átadásra került. A kivitelezés minősége megfelel a pályázati kiírásnak. A négy település (Üllés, Bordány, Zombó és Forráskút) közös szennyvíztisztítójánál 2015. február 20-án megkezdődött a próbaüzem.

## VI. KÖRNYEZETVÉDELEM

Társaságunk a régió egyik legnagyobb környezetgazdálkodó vállalatoként 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 alaptervekenységhez 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.

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

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 igénybevételével 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
<b>Összesen</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>79</b>

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 történő 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 (kom-

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

---

poszt) 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.

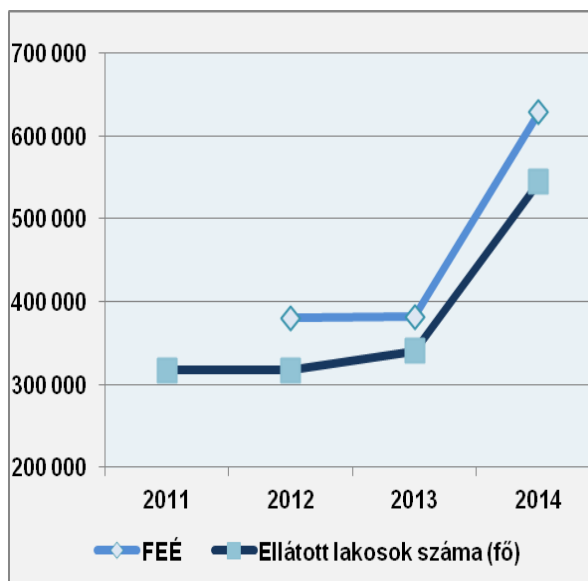
Az üzleti évben az **átlagos statisztikai létszám** 60,7%-os növekedése figyelhető meg elsősorban az integrációs folyamatok, másodsorban az üzemeltetési területünkön zajló szennyvízberuházások, valamint az ivóvízminőség-javító program következtében. 2014. január 1-jével 47 település üzemeltetését vette 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 struktúrában minden munkavállalónak biztosítani a munkaköri megfeleltetést és a továbbfoglalkoztatást.

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

**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 részletezeten 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 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.

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 – levál-

# AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

tottuk 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, Szegeden és Szentesen 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-ügyfélszolgálatunkon az alábbi ügyek is gyorsan intézhetők:

- e-számla;
- személyes adatok megtekintése, módosítása, adatváltás bejelentése;
- átlagfogyasztás megtekintése, módosítása;
- mérőállások megtekintése;
- folyószámla információk;
- számlamásolat igénylés.

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.

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

## AZ ALFÖLDVÍZ ZRT. TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

---

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.

**Üllés** településen a leolvasási és számlázási rendünknek megfelelően, vízmérő leolvasásra március és szeptember hónapban 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 Mórahalmon a Kölcsey u. 2. szám alatt található, nyitvatartási ideje:

- hétfő: 8<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> – 12<sup>30</sup>-18<sup>00</sup>
- szerda: 8<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> – 12<sup>30</sup>-15<sup>00</sup>.

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