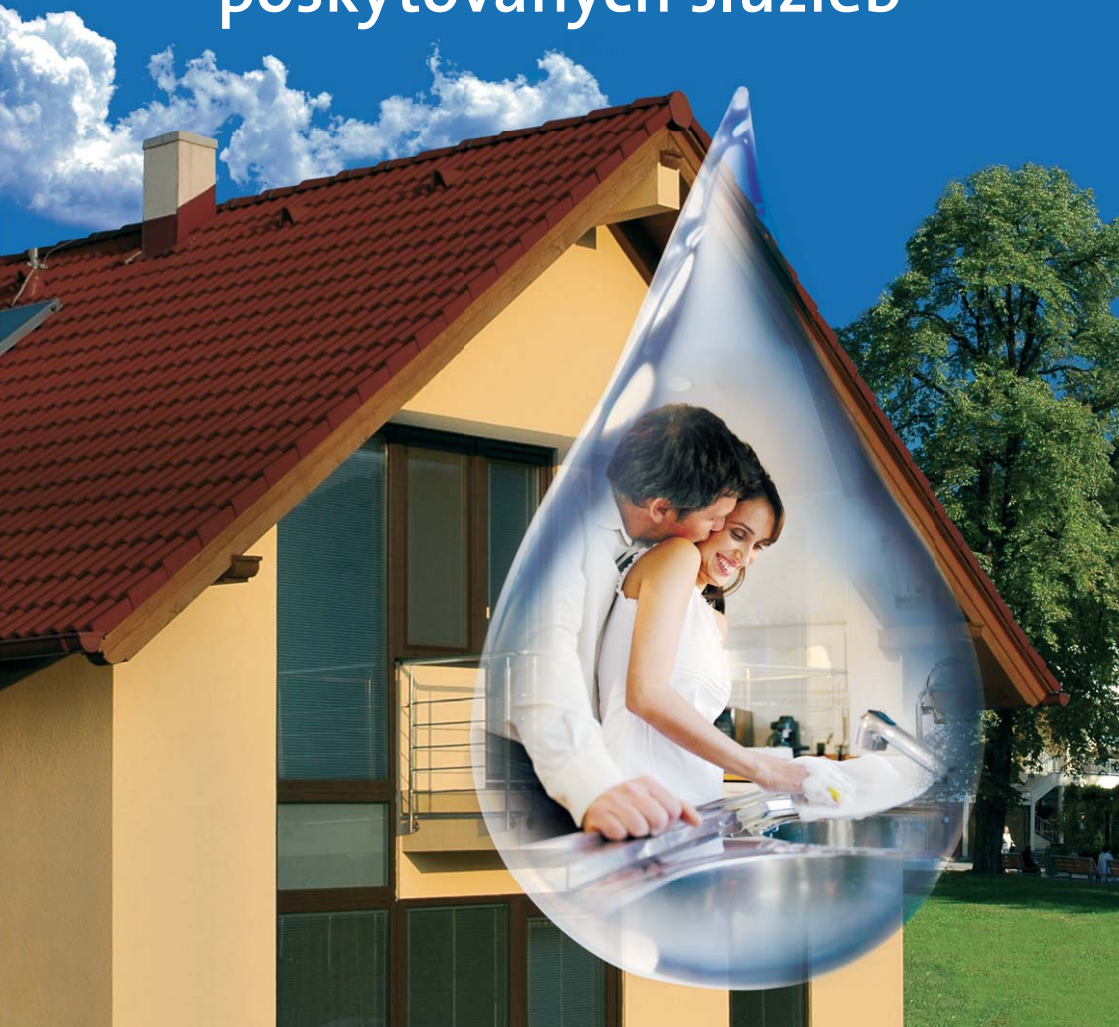


Závazky kvality poskytovaných služieb



www.stvps.sk



Stredoslovenská vodárenská
prevádzková spoločnosť, a.s.



Naším poslaním je ...

... poskytovať Vám služby, ktoré budú kvalitné a dostupné všetkým.

Základnou úlohou vyplývajúcou z činnosti našej spoločnosti je poskytovať a garantovať kvalitu dodávanej vody v rámci zákonných požiadaviek na vodu určenú na ľudskú spotrebu, štandardov kvality dodávky vody a noriem na ochranu zdravia a životného prostredia, za ich náležitého dodržiavania.

Našou snahou je však poskytnúť Vám omnoho viac. Chceme vyhovieť Vaším požiadavkám, preto sa zaručujeme aj za kvalitu nami poskytovaných služieb. Naším cieľom je, aby táto kvalita bola nespochybniteľná: **chceme Vám byť neustále k dispozícii, poskytnúť Vám čo najviac požadovaných informácií a dať Vám najavo aj svoju solidaritu.**

Teraz Vás zoznámime so Záväzkami zákazníckych služieb, ktoré sme v našej spoločnosti prijali a veríme, že budú ďalším krokom k posilneniu Vašej dôvery, ktorú považujeme za základný kameň našej vzájomnej spolupráce.

Váš dodávateľ vody
Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s.



Vaše potreby, naše záväzky

Dostupnosť, informovanosť, solidarita ...
Každý deň sa snažíme zlepšovať kvalitu našich služieb.

Stále dostupnejšie a efektívnejšie služby

- pre nás to znamená, byť Vám k dispozícii predovšetkým v dobe, ktorá Vám najlepšie vyhovuje a poskytovať Vám služby prostredníctvom pohotových a kompetentných zamestnancov.

Stále prehľadnejšie a užitočnejšie informácie

- pre nás to znamená, poskytovať Vám jednoduché a zrozumiteľné informácie. Zaväzujeme sa odpovedať na všetky Vaše otázky a upozorniť Vás na plánované prerušenie dodávky vody alebo mimoriadnu haváriu, aby ste mohli prijať potrebné opatrenia a minimalizovať nepriaznivý dopad spôsobený obmedzením poskytovanej služby.

Stále solidárnejší prístup

- pre nás to znamená, stáť pri Vás a pomáhať Vám za nepredvídaných okolností. Naším záväzkom je nielen solidarita so zákazníkmi v ťažkej finančnej situácii, ale zaväzujeme sa taktiež spoločne s našimi zákazníkmi usilovať o správne hospodárenie s vodou a rešpektovanie životného prostredia.



Stále dostupnejšie a efektívnejšie služby

Uzatvorenie zmluvy o dodávke vody a odvádzaní odpadových vôd. Záležitosti spojené so zmluvou vybavíme v zákazníckych centrách, prípadne Vám po dohode zašleme príslušné dokumenty poštou. Na Vaše otázky radi odpovieme telefonicky alebo e-mailom.

Zriadenie Vašej prípojky jednoducho a rýchlo

- V prípade, že je už na odbernom mieste osadený vodomer, bude zásobovanie vodou zahájené najneskôr do 24 hodín od doručenia podpísanej zmluvy (jedná sa o zmenu odberateľa, kde je už vodomer namontovaný).
- V prípade, že je potrebné vybudovať novú vodovodnú alebo kanalizačnú prípojku, je Vám k dispozícii v každom zákazníckom centre písomná zložka s informáciami pre pripojenie. **Cenovú ponuku prác Vám predložíme do 5 pracovných dní** od predloženia projektu prípojky so súhlasným stanoviskom príslušného technického oddelenia spoločnosti. Po Vami schválenej cenovej ponuke a uzavretí Dohody o cene, zahájime realizáciu prác. Práce budú zrealizované za Vašej prítomnosti **v dohodnutom termíne**, po kontrole pripravenosti prác potrebných z Vašej strany v súlade s nami určenými technickými podmienkami.

V prípade nesplnenia nami dohodnutých termínov Vám doručíme tzv. malú pozornosť.

Zložka nového zákazníka

Pri uzatvorení zmluvy obdržíte „zložku pre nového zákazníka“. Okrem zmluvy v nej nájdete informácie o kvalite, cene vody a odvádzania odpadových vôd a informácie o ďalších nami poskytovaných službách.

Váš čas je vzácny a my to vieme

Maximálne 2 hodiny

- **To je časové rozpätie, v ktorom je dohodnutý termín stretnutia so zákazníkom.** Ak zásah vyžaduje Vašu prítomnosť, dohodneme sa s Vami na čase stretnutia a tento čas v rozmedzí max. 2 hodín dodržíme. V prípade, že nebudeme môcť dodržať dohodnutý termín z dôvodu zlých klimatických podmienok alebo iných, budeme Vás o tom okamžite informovať (viď Všeobecné podmienky uplatnenia záväzkov zákazníckych služieb) a ponúkneme Vám zároveň aj nový termín.

Riadime sa Vaším časovým plánom

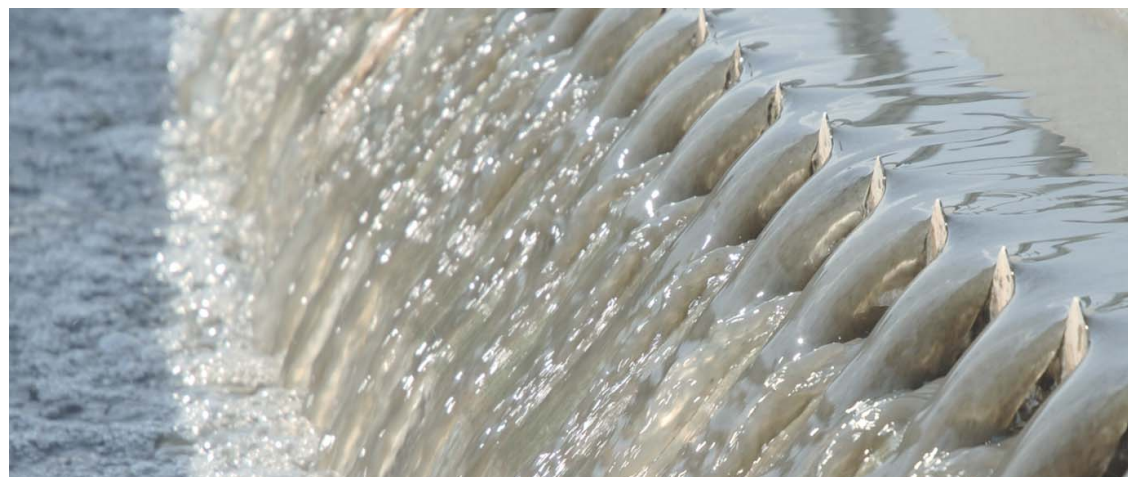
- Naša telefonická linka je Vám k dispozícii 24 hodín denne 7 dní v týždni. Prostredníctvom zákazníckych centier sa na nás môžete obrátiť od pondelka do piatku, môžete si taktiež priamo dohodnúť stretnutie v zákazníckom centre na konkrétnu hodinu.

Naliehavé prípady riešime okamžite

- Oznámenie o *naliehavých prípadoch prijímame nepretržite 24 hodín denne a 7 dní v týždni. **Prvá reakcia našich zamestnancov na hlásenia o havárii nasleduje najneskôr do 3 hodín.** Lehotou na reakciu rozumieme čas, ktorý uplynie medzi Vaším oznámením a našou reakciou, t.j. diagnostikovaním situácie na diaľku. Do tejto doby sa nezahŕňa doba samotného odstraňovania poruchy.

* **Za naliehavý prípad považujeme:** prerušenie dodávky vody (výnimku tvoria prípady, keď je dodávka vody prerušená z dôvodu meškania platieb za vodné a stočné), poruchu na kanalizácii, únik vody spôsobujúci škody na majetku, ohrozenie života a zdravia alebo vysoký pokles tlaku.

V prípade nesplnenia dohodnutých termínov Vám doručíme tzv. malú pozornosť.



Stále prehľadnejšie a užitočnejšie informácie

V prípade prerušenia dodávky vody budete včas informovaní

- V prípade plánovaného prerušenia dodávky vody **budete informovaní minimálne 15 dní dopredu, a to niektorým z nasledujúcich spôsobov: výveskami na nástenkách alebo dverách domu, miestnym rozhlasom alebo prostredníctvom médií** (tlač, rozhlas).
- Tzv. „citliví“ zákazníci (nemocnice, domovy dôchodcov, školy, dialýzy, atď...) sú informovaní priamo, a to telefonicky, listom, faxom, e-mailom alebo i osobne.
- Pokiaľ ste zaregistrovaní k službe **SMS INFO**, obdržíte SMS o plánovanom prerušení dodávky vody či o mimoriadnej havárii.
- Informácie o plánovaných odstavkách vody alebo aktuálnych haváriách zároveň nájdete aj na webovej stránke Vašej vodárenskej spoločnosti. Zmluvní zákazníci môžu získať konkrétne informácie týkajúce sa ich odberného miesta po prihlásení sa do zákaznickej sekcie.

Spoločnite sa na rýchle informácie zadarmo priamo do Vášho mobilu!

Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. Vám ponúka novú službu **SMS INFO**, kde na základe registrácie budete dostávať zadarmo informácie priamo do Vášho mobilu o plánovaných odstavkách vody či haváriách vodovodného a kanalizačného potrubia, ktoré by Vás mohli na dlhšiu dobu obmedziť v odbere pitnej vody alebo v odkanalizovaní.

Postupne sa budeme snažiť rozšíriť službu SMS INFO o ďalšie informácie, týkajúce sa Vášho odberného miesta a o aktuality z oblasti dodávky pitnej vody a odkanalizovania.

Ako je možné aktivovať si túto bezplatnú službu?

Pred začatím registrácie, ktorýmkoľvek z uvedených spôsobov si pripravte **číslo Vašej obchodnej zmluvy** (môžete ho nájsť aj na prednej strane faktúry).

1. Zaregistrujte sa na **www.stvps.sk**.
2. Pokiaľ nemáte z nejakého dôvodu prístup na internet, môžete zaslať SMS v tvare **SMS INFO** na číslo **+421905032270**. Operátor zákaznickej linky Vás bude kontaktovať za účelom registrácie.
3. Službu SMS INFO si môžete aktivovať zaslaním sms správy na číslo **+421905032270**, kde uvediete: **meno priezvisko, číslo obchodnej zmluvy, číslo mobilného telefónu** v tvare **+4219xxxxxxx**, na ktoré Vám majú byť zasielané informácie.
4. K registrácii tejto služby môžete využiť taktiež operátora zákaznickej linky na tel. číslo **0850 111 234**.



Vaše otázky týkajúce sa kvality vody, odvádzania odpadových vôd a fakturácie budú zodpovedané v čo najkratšom termíne

Ak nám zašlete otázku, ktorá sa týka vyššie uvedeného **e-mailom** odpovieme Vám **do konca nasledujúceho pracovného dňa***.

* Týmto termínom sa rozumie „najneskôr do konca pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom došlo k prijatiu e-mailu“.

Na otázky doručené **poštou**, Vám odpovieme najneskôr do **8 pracovných dní**.

- Ak budú Vaše otázky vyžadovať komplexné spracovanie odpovede, návštevu odberného miesta alebo odborné vyjadrenie, zašleme Vám v rámci vyššie uvedených lehôt informáciu s predpokladaným termínom zaslania odpovede.

V prípade nesplnenia dohodnutých termínov Vám doručíme tzv. malú pozornosť.

O našich výsledkoch ste informovaní...

Naším cieľom je lepšie porozumieť a splniť Vaše očakávania, a tak každý rok uskutočňujeme **prieskum Vašej spokojnosti a zoznamujeme Vás s jeho výsledkami**. Našou snahou je informovať Vás o prijatých opatreniach a neustále tak zlepšovať kvalitu poskytovaných služieb.



Stále solidárnejší prístup

Informujeme Vás o neobvykle zvýšenej spotrebe vody

Aby sme Vám pomohli odhaliť nadmernú spotrebu vody alebo zistiť prípadné úniky vody, sledujeme Vašu spotrebu vody pri vystavovaní faktúr a informujeme Vás o neobvyklých výkyvoch, za ktoré považujeme prekročenie nad 50% a zároveň 50m³ tejto spotreby v porovnaní s predchádzajúcim obdobím. Následne Vás budeme informovať upozornením pri faktúre.

Správne návyky proti plytvaniu vodou

Stačí niekoľko drobných zmien: používajte častejšie sprchu ako vaňu, vybavte toaletu systémom dvojitého splachovania ... Hlavne však kontrolujte kohútiky: kvapkajúci kohútik môže spôsobiť stratu až 120 litrov vody za deň a zvýšiť tak Vašu faktúru o 50%.

Pravidelnou kontrolou spotreby (stavu vodomera) môžete predísť prípadným únikom vody. Pokiaľ nám nahlásite aktuálny stav vodomera na zákaznícku linku, my Vám okamžite zistíme Vašu spotrebu vody. Rovnakú informáciu získajú zmluvní zákazníci na internetovej stránke svojej vodárenskej spoločnosti, kde po prihlásení sa do zákazníckej sekcie môžu sledovať svoju spotrebu vody.

Pre viac informácií sa obráťte na najbližšie zákaznícke centrum alebo sa inšpirujte radami ako šetriť pitnou vodou, ktoré nájdete na www.stvps.sk, www.pvpsas.sk.

V prípade finančných ťažkostí nie ste sami

Pokiaľ sa ocitnete v ťažkej finančnej situácii a Vaša platobná schopnosť nie je v súlade so zmluvnými podmienkami, navrhujeme Vám individuálne riešenie danej situácie. Jedným z riešení je napr. uzatvorenie splátkového kalendára.

Našou prioritou je urobiť všetko pre zabezpečenie dodávok vody, lebo voda je dôležitou súčasťou zdravého života.

Spoločne sa s Vami snažíme chrániť vodné zdroje

Organizujeme akcie a kampane pre školy a širokú verejnosť, ktorých cieľom je poradiť a vysvetliť, ako sa správne chovať k životnému prostrediu a ako správne využívať vodné zdroje.

Pre Vaše deti dodávame do škôl pedagogické pomôcky:

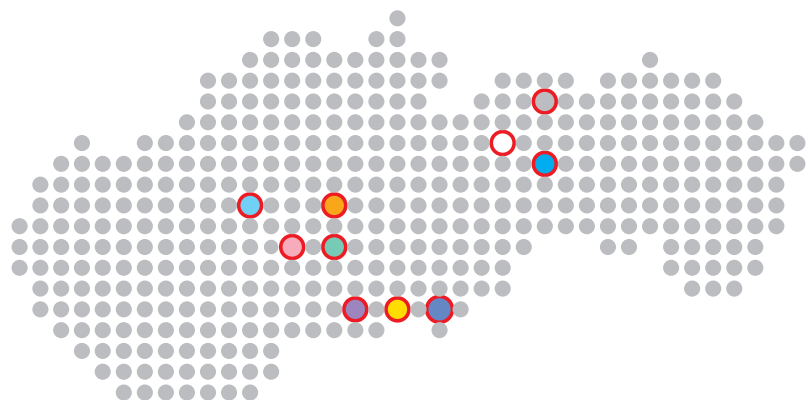
- prenosné laboratóriá,
 - pracovné listy,
 - informačné letáky a ďalšie pomôcky,
- ktoré vedú deti k zodpovednému správaniu voči životnému prostrediu, osobitne k vode a vodným zdrojom.

Informácie týkajúce sa šetrenia pitnej vody, chránenia vodomera pred mrazom, odpovedí na štandardné otázky zákazníkov a ďalších zaujímavostí o vode sú dostupné:

- na našich internetových stránkach,
- telefonicky na našich zákazníckych linkách,
- osobne v zákazníckych centrách,
- pri príležitosti dní otvorených dverí,
- na informačných akciách organizovaných našou spoločnosťou.

Informácie o aktivitách pre deti, výchovno-vzdelávacích projektoch a učebných pomôckach do škôl nájdete na internetovej stránke Vašej vodárenskej spoločnosti a to na www.stvps.sk, www.pvpsas.sk.

Pôsobnosť spoločností skupiny Veolia Voda v Slovenskej republike



Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s.

- Banská Bystrica
- Brezno
- Lučenec
- Prievidza
- Rimavská Sobota
- Veľký Krtíš
- Zvolen
- Žiar nad Hronom

Podtatranská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s.

- Poprad
- Spišská Nová Ves
- Stará Ľubovňa

V prípade bližších informácií k Závazkom zákaznických služieb nás môžete kontaktovať telefonicky, prostredníctvom našich internetových stránok alebo listom.

Všeobecné podmienky uplatnenia Závazkov zákaznických služieb:

1. Zákazník je oprávnený uplatniť si nárok na malú pozornosť pri nesplnení niektorého zo Závazkov zákaznických služieb výhradne v dobrej viere a za bežných a spravodlivých podmienok len u tých Závazkov zákaznických služieb, kde sa k tomu priamo zaväzujeme.
2. Nárok na malú pozornosť nevznikne, pokiaľ bolo nesplnenie záväzku spôsobené nasledujúcimi príčinami:
 - a) zásah vyššej moci alebo podobná udalosť, za vyššiu moc sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej strany a bráni jej v splnení povinnosti, ak sa nedá predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a že by v dobe vzniku záväzku túto prekážku predvídala;
 - b) mimoriadne klimatické podmienky (mráz, záplavy, ...);
 - c) úmyselné poškodenie prevádzkovaného alebo vlastného zariadenia zo strany zákazníka alebo tretej osoby;

Poznajte nás lepšie v niekoľkých číslach

Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., člen skupiny Veolia Voda zabezpečuje prevádzku vodovodov a kanalizácií na území celého Banskobystrického kraja, čiastočne v okrese Revúca (11 obcí), v okrese Prievidza a v časti Trenčianskeho kraja.

• Počet obyvateľov zásobovaných pitnou vodou	657 549
• Počet obyvateľov napojených na kanalizáciu	418 153
• Počet kanalizačných prípojok	29 880
• Počet obyvateľov napojených na ČOV	392 751
• Množstvo vyčistenej odpadovej vody	45 533 tis.m ³
• Počet čerpacích staníc	25
• Počet čistiarní odpadových vôd	41
• Počet zmluvných zákazníkov	107 413
• Počet fakturačných vodomero	113 369
• Počet vybavených hovorov na zákaznickej linke	1980

- d) prerušenie dodávky vody a vypúšťania odpadových vôd z dôvodu meškania s úhradou prevádzkovateľovi;
 - e) prerušenie dodávky vody a vypúšťania odpadových vôd spôsobené plánovanými opravami, údržbárskymi a revíznymi prácami;
 - f) nezabezpečením dohodnutých podmienok zo strany zákazníka, ktoré sú nevyhnutné pre splnenie záväzku.
3. Nárok zákazníka na malú pozornosť pri nesplnení niektorého zo Závazkov zákaznických služieb sa nevzťahuje na prípady, ktoré vznikli pred zverejnením Závazkov zákaznických služieb voči zákazníkom.
 4. Nárok zákazníka na malú pozornosť pri nesplnení niektorého zo Závazkov zákaznických služieb nevznikne, pokiaľ ho zákazník uplatní neskôr ako do 3 mesiacov od porušenia záväzku.
 5. Nárok zákazníka na malú pozornosť pri nesplnení niektorého zo Závazkov zákaznických služieb ďalej nevznikne, pokiaľ je zákazník v omeškani s platením vodného a stočného alebo iných poskytnutých služieb.

Spoločnosti skupiny Veolia Voda, v ktorých môžete uplatniť Závazky zákazníckych služieb

**Stredoslovenská vodárenská
prevádzková spoločnosť, a.s.**

Call centrum **0850 111 234**
www.stvps.sk

ZÁKAZNÍCKE CENTRÁ

Banská Bystrica
Partizánska 73, 974 01 Banská Bystrica

Brezno
Sekurisova 4, 977 01 Brezno

Prievidza
V. Clementisa 52, 971 55 Prievidza

Zvolen
Ľ. Štúra 2208/15, 961 50 Zvolen

Lučenec
Komenského 4, 984 53 Lučenec

Rimavská Sobota
Duklianskych hrdinov 42,
979 01 Rimavská Sobota

Veľký Krtíš
Banícka 39, 990 01 Veľký Krtíš

Žiar nad Hronom
SNP 125, 961 50 Žiar nad Hronom

**Podtatranská vodárenská
prevádzková spoločnosť, a.s.**

Call centrum **0850 111 800**
www.pvpsas.sk

ZÁKAZNÍCKE CENTRÁ

Poprad
Hraničná 662/17, 058 89 Poprad

Spišská Nová Ves
Duklianska 40,
052 01 Spišská Nová Ves

Stará Ľubovňa
Levočská 34, 064 01 Stará Ľubovňa

www.stvps.sk
www.pvpsas.sk



Stredoslovenská vodárenská
prevádzková spoločnosť, a.s.



Podtatranská vodárenská
prevádzková spoločnosť, a.s.