

VODA PRE VÁS

Časopis pre zákazníkov spoločnosti VEOLIA VODA Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s.

Milí čitatelia, vážení zákazníci.

V nedávno realizovanom prieskume spokojnosti zákazníkov sme sa dozvedeli, že väčšina z vás je s našimi službami spokojná. Výsledok potešil, ale neznamená to, že môžeme spať na vavrínoch. Pre našu prácu v nasledujúcom období sú dôležití práve tí zákazníci, ktorí vyjadrili svoju nespokojnosť. Práve tu vidíme rezervy a možnosť na neustále zlepšovanie kvality služieb a profesionality zamestnancov.

Naša spoločnosť vo svojich aktivitách postupuje podľa stanovených akčných plánov, ktoré sa opierajú o kontinuálne zlepšovanie a rozvoj pridanej hodnoty všetkých zainteresovaných strán - zamestnancov, vlastníkov infraštruktúry, akcionárov i zákazníkov. V priebehu roku sme spustili prevádzku call centra s cieľom uľahčenia komunikácie s odberateľmi pri riešení porúch, reklamácií a zlepšenie informovanosti. Zaviedli sme systém manažérstva kvality ISO 9001 v oblasti služieb zákazníkom, v dodávke pitnej vody a odkanalizovania odpadových vôd. Venujeme sa opravám a údržbe prenajatej infraštruktúry a nezabúdame ani na výchovu a vzdelávanie, čoho dôkazom sú mnohé projekty zamerané na školskú mládež.

Naším hlavným cieľom sú kvalitné vodárenské služby pre spokojných a informovaných odberateľov.

Dúfame, že k zvýšeniu vašej spokojnosti prispieje aj časopis, ktorý práve držíte v rukách. Prinášame v ňom informácie, ktoré vás podľa prieskumu spokojnosti najviac zaujímajú. Dozviete sa ako je tvorená cena vody, informujeme vás o kvalite vody v našom regióne aj o zmenách, ktoré zaznamenáte po prechode na EURO v zákazníckych službách. Milí čitatelia, vážení zákazníci. Dovoľte mi na záver zaželať vám pokojné sviatky a úspešný štart do nového roku 2009.



Ing. Peter Martinka
generálny riaditeľ StVPS, a. s.

EURO a zmeny v zákazníckych službách

Bliži sa 1. január 2009, ktorý priniesie aj niektoré zmeny v zákazníckych službách spojené s prechodom na EURO.

Už od 08.08.2008 je **duálne zobrazená výsledná suma faktúry** prípadne upomienok, ktoré má odberateľ uhradiť. Uvádza sa tiež konverzný kurz, ktorým bola suma prepočítaná.

Od 1. januára 2009 bude pokračovať duálne zobrazenie v opačnom poradí. Ako hlavná mena bude uvádzané EUR a informatívne SKK. **Ceny vodného a stočného** sa na základe Vyhlášky MH SR 97/2008 Z.z. v eurách zaokrúhľujú matematicky najmenej na štyri desatinné miesta.

Do pokladní zákazníckych centier StVPS, a.s. sa od 1.januára 2009 do 16.januára 2009 bude prijímať hotovosť v eurách aj v slovenských korunách. Vydávať sa však bude len v eurách. Od 17. januára 2009 sa v zákazníckych centrách budú prijímať platby v hotovosti výlučne len v mene EUR.

Dlžné čiastky prechádzajúce do roku 2009 budú tiež prepočítané konverzným kurzom, zaokrúhlené a realizované v EUR. Predpisy zálohových platieb na január 2009 (SIPO, INKASO, prevodný príkaz) budú prepočítané konverzným kurzom na EUR.

Úhrada faktúr prostredníctvom PPP U poukážky v mene SKK je možná na pošte do 31.12.2008. Od 1.1.2009 bude pošta prijímať platobné doklady (PPP U poukážky..) s označením meny EUR (ak zákazník predloží doklad s označením meny SKK, bude požiadaný, aby ho prepísal na čistú poukážku s označením meny EUR).

Zavedenie eura neovplyvní



platnosť zmlúv. Pokiaľ sa v zmluve uvádzajú sumy v slovenských korunách, platí ich hodnota prepočítaná podľa konverzného kurzu. Na zákazníckych centrách pripravujeme **rozšírenie možnosti platenia faktúr platobnou kartou** prostredníctvom platobných terminálov, čím by sa zvýšila spokojnosť zákazníkov, a predišlo by sa zbytočným problémom spojených s manipuláciou s hotovosťou v minciach. Informácie o všetkých zmenách, o cenách vodného a stočného platné pre rok 2008 v SKK aj v EUR poskytnú naši pracovníci v zákazníckych centrách a na čísle **CALL CENTRA 0850 111 234**.

Výsledky vylosovania zákaznickej ankety!!!!

V auguste 2008 dostali všetci naši odberatelia do schránok leták zameraný na propagáciu pitnej vody z vodovodu. Súčasťou letáku bola aj anketová otázka „**Ako hodnotíte kvalitu vody z vodovodu vo vašej domácnosti?**“.

Výsledky ankety nájdete na www.stvps.sk a z takmer 100 zaslaných odpovedí sme vylosovali troch výhercov, ktorým zasielame hodnotné ceny. Tu sú mená výhercov: Katarína Andelová, Rudlovská 44, Banská Bystrica, Mgr. Darina Ďurianová, Sklárska I/56, Poltár a Róbert Tóth, Rúbanisko II/61, Lučenec. Výhercom srdečne blahoželáme!

Informácia o zdrojoch a kvalite pitnej vody v pôsobnosti StVPS, a. s.

Významnými vodnými zdrojmi pitnej vody v pôsobnosti StVPS, a. s., z ktorých sú zásobované oblasti BBSK cez Stredoslovenskú vodárenskú sústavu a vodovodnú sieť skupinových vodovodov sú vodárenské nádrže **Hriňová, Málinec, Klenovec a Turček**, ktoré spravuje Slovenský vodohospodársky podnik š.p. Ostatné miestne vodovody, zásobované prevažne podzemnou vodou, z lokálnych vodných zdrojov, sú historicky staršieho dáta. Miestne vodovody vznikali postupným zachytávaním prameňov rôznej výdatnosti, o čom svedčia údaje o miestnych vodovodoch, keď v jednej obci sa nachádzajú aj dva vodojemy pre akumuláciu vody a systém sa skladá z niekoľkých prameňov.

StVPS, a. s. dodáva vodu do **491 zásobovaných oblastí** - obcí a miest, s počtom vodárenských zdrojov 697, a dĺžkou prevádzkovaného vodovodného potrubia 4153 km. Vodárenské nádrže sú akumuláciou povrchových vôd, dimenzované na objemy s odberom na vodárenskú úpravu 300 - 400 l/s, v porovnaní s využívaním miestnych vodných zdrojov podzemnej vody s rôznou výdatnosťou najčastejšie do 2 l/s, pramene dokonca len do 1 l/s.

Okrem kvantitatívnych ukazovateľov - objemov vody, sú rozdiely v kvalitatívnych ukazovateľoch, keď podzemné vody dosahujú pH pod neutrálne pH 7, čiže sú kyslejšie najviac však do limitu pH 6,5, ktorý je stanovený hygienikmi, a vody z vodárenských nádrží nad pH 7 najviac však pH 8,5.

Medzi dôležité informácie, ktoré zaujímajú verejnosť patrí ukazovateľ **tvrdosti pitnej vody**. Najmä v posledných rokoch narastá modernizácia domácností a požiadavka na optimálnu tvrdosť pitnej vody. Tvrdosť vody je zadefinovaná v rozsahoch ako mäkká voda, stredne tvrdá alebo tvrdá voda. Odporúčaná hodnota je v rozmedzí vápnik a horčík 1,1 – 5,0 mmol/l. Dosahované skutočné hodnoty tvrdosti pitnej vody, ktorú dodáva StVPS, a. s. sú v norme. Tvrdšia voda je v severných lokalitách Banskobystrického kraja a pochádza prevažne z podzemných zdrojov pitnej vody. Mäkkšie vody na juhu kraja pochádzajú z vodných nádrží. Presnejšie sa dá tvrdosť pitnej vody pre ktoréhokoľvek spotrebiteľa pitnej vody overiť v laboratóriách StVPS, a. s..

Pitná voda vôbec nie je po chemickej stránke jednoduchá zlúčenina, o čom svedčí výber sledovaných **kvalitatívnych ukazovateľov** určených právnymi predpismi a prísny dohľad hygienikov, ktorí strážia zdravie ľudí, vykonávaním štátneho zdravotného dozoru a monitoringu kvality pitnej vody zásobovaných obyvateľov.

Vodárenské nádrže svojou klasifikáciou povrchových vôd a otvorenou akumuláciou vody v prostredí spadajú do kategórie úpravy vôd. Znamená to, že prevádzkovateľ je povinný pred dodávaním ku spotrebiteľovi surovú vodu z vodárenských nádrží upravovať chemicko-technologickými procesmi vo výrobe, na úpravniach vody. Výber technológií sa riadi overenými postupmi a výber chemických látok pre úpravu a spôsob úpravy musí spĺňať kritériá hygienických predpisov.

Medzi najjednoduchšiu úpravu, ale veľmi potrebnú patrí hygienické zabezpečenie pitnej vody - **dezinfekcia pitnej vody**, ktorá je prevenciou ochorení, ktoré by mohli vzniknúť z nevyhovujúceho mikrobiologického oživenia vo vode, ktoré môže poškodiť zdravie jedinca.

StVPS, a. s. vykonáva hygienické zabezpečenie pitnej vody prevažne a doteraz vo svete najzaužívanejším spôsobom - chlórovaním pitnej vody, pričom hodnoty voľného **chlóru v pitnej vode**, v ktorejkoľvek zásobovanej lokalite musia byť v rozmedzí 0,05- 0,3 mg/l, a ktoré je určené NV SR č. 354/2006.

Snaha StVPS je dopraviť do pitnej vody len toľko chemikálií, ktoré sú potrebné na jej hygienické zabezpečenie s vylúčením nepríjemných sprievodných pachov /najmä chlór/. Z používaných prostriedkov hygienického zabezpečenia vody na báze chlóru je najviac používaný chlórnan sodný v tekutom stave, a plynň chlór. Ich dávky sú stanovené do max. 0,3 mg/l voľného chlóru.

Medzi novšie dezinfekčné prostriedky, ktoré sa používajú patrí chlórdioxid /oxid chloričitý/, ktorý ničí mikrobiologické oživenie pri menších dávkach chlóru, nevytvára nepríjemný pach vody a má dlhú pôsobnosť vo vode.

Ozón je najsilnejším dezinfekčným prostriedkom - je to trojatomný kyslík a ničí baktérie vyšších organizmov, ktoré sa môžu nachádzať v povrchových vodách. Jeho použitie je však zriedkavé z dôvodu ekonomickej náročnosti a bezpečnostných predpisov pri jeho výrobe priamo na mieste vykonávania dezinfekcie.

Ďalší spôsob dezinfekcie - **UV žiarenie**, ktoré využívame, pri určitej nastavenej vlnovej dĺžke presvieti bunku DNA a zničí baktérie aj vyšších organizmov biologického oživenia. Je to spôsob, ktorý má prioritu, bez dodávania chemikálií do vody, ale jeho spoľahlivú funkčnosť ovplyvňuje zákal surovej vody, čo vymedzuje lokality jeho využitia v praxi.

Zo strany hygienikov, sa konštatuje stav, že za posledné roky nedošlo k závažnejším epidemiologickým ochoreniam z titulu dodávky vody z verejných vodovodov, čo hodnotíme veľmi pozitívne.

Ako je tvorená cena vody

Platby za služby poskytované v oblasti vody majú dve časti:

vodné

stočné

Vodné (zákon č. 442/2002 Z.z., § 28) je odplata za dodávku pitnej vody z verejného vodovodu. Množstvo vody odobratej z verejnej vodovodnej siete sa meria vodomermom, ktorý je spravidla umiestnený vo vodomernej šachte, alebo na vstupe do objektu. Ak dodávaná voda nie je meraná, stanoví sa množstvo dodanej vody podľa smerných čísel.

Stočné (zákon č. 442/2002 Z.z., § 28) je odplata za odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou a jej zneškodňovanie. Pokiaľ nie je množstvo vypúšťaných vôd merané, určuje sa množstvo vypúšťaných odpadových vôd podľa množstva vody odobratej z verejného vodovodu, s pripočítaním množstva vody získanej z iných zdrojov (vlastný zdroj, dažďová voda atď.), alebo z výpočtov na základe predložených technických podkladov. Pre odber odpadových vôd zo septikov a žump sa stanovujú zmluvné ceny.

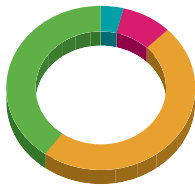
Ceny vodného a stočného v Slovenskej republike sú regulované na základe Zákona č. 276/2008 Z. z.. Samotná regulácia je realizovaná prostredníctvom nezávislého orgánu - „Úrad pre reguláciu sieťových odvetví“ (ÚRSO), ktorý svojím výnosom stanovuje spôsob výpočtu jednotlivých cien. Pre rok 2009 sa návrh cien pripravoval v súlade s Výnosom č. 3/2008.

Výnos č. 3/2008 - určuje tzv. oprávnené náklady, to znamená náklady, ktoré je možné zahrnúť do cien vodného a stočného a tzv. neoprávnené náklady, ktoré nemôžu vstupovať do cien vodného a stočného a musia byť kryté zo zisku spoločnosti. ÚRSO zároveň obmedzuje aj medziročný nárast jednotlivých druhov oprávnených nákladov tak, aby nemohlo dôjsť k neúmernému zvyšovaniu cien. Spotrebiteľ je tak chránený. A čo vodárenská spoločnosť? Charakter poskytovaných služieb a štruktúra nákladov spôsobuje, že znižovaním potrieb dochádza k znižovaniu tržieb, avšak k znižovaniu nákladov v plnom rozsahu nedochádza, čo má za následok zhoršovanie ekonomickej situácie vodárenských spoločností. Naša spoločnosť má v roku 2008 ceny vodného a stočného totožné s rokom 2006, kde úroveň viacerých nákladov objektívne stúpila a aby sa s tým spoločnosť vyrovnala, museli sme zrealizovať viaceré úsporné opatrenia. Vodárenské spoločnosti však dlhodobo nemôžu fungovať len z úsporných opatrení a pri stále pokračujúcom náraste cien všetkých vstupov to ani nie je možné, ale budú potrebovať meniť ceny vodného a stočného.

Prieskum spokojnosti zákazníkov

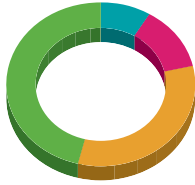
1. Ako ste celkovo spokojný s úrovňou poskytovaných služieb Vášho dodávateľa pitnej vody a prevádzkovateľa verejnej kanalizácie?

úplne nespokojný	4,1%
skôr nespokojný	8,5%
skôr spokojný	47,6%
veľmi spokojný	39,8%



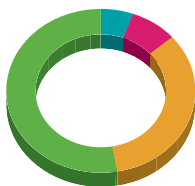
2. Ako ste celkovo spokojný/á konkrétne s kvalitou pitnej vody?

úplne nespokojný	8,8%
skôr nespokojný	12,6%
skôr spokojný	32,6%
veľmi spokojný	46,0%



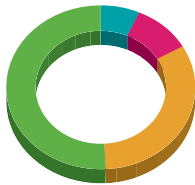
3. Ako ste celkovo spokojný/á s tým, že nedochádza k prerušovaniu dodávok vody alebo upchávaniu kanalizácie?

úplne nespokojný	5,6%
skôr nespokojný	8,2%
skôr spokojný	33,5%
veľmi spokojný	52,7%



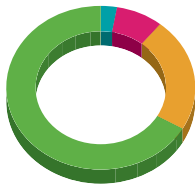
4. Ak sa vyskytli problémy s dodávkami pitnej vody alebo upchatej kanalizácie, boli ste spokojný/á s rýchlosťou ich riešenia?

úplne nespokojný	6,8%
skôr nespokojný	10,0%
skôr spokojný	32,6%
veľmi spokojný	50,6%



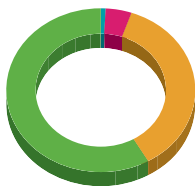
5. Ako ste spokojný/á s tlakom pitnej vody vo vodovodnom potrubí Vášho dodávateľa pitnej vody?

úplne nespokojný	3,0%
skôr nespokojný	8,1%
skôr spokojný	22,4%
veľmi spokojný	66,5%



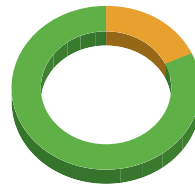
6. Ako ste spokojný/á s prehľadnosťou faktúry?

úplne nespokojný	1,0%
skôr nespokojný	4,5%
skôr spokojný	36,6%
veľmi spokojný	58,5%



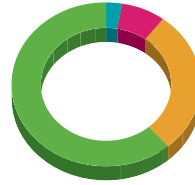
7. Ako ste spokojný/á s ponúkanými spôsobmi platieb? (zloženka, SIPO, bankový prevod, hotovosť, inkaso)?

úplne nespokojný	0,0%
skôr nespokojný	0,2%
skôr spokojný	18,1%
veľmi spokojný	81,7%



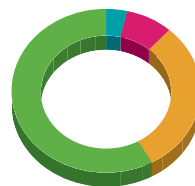
8. Ako ste spokojný/á s prístupom zamestnancov vodárenskej spoločnosti pri získavaní informácií technického charakteru?

úplne nespokojný	2,8%
skôr nespokojný	7,7%
skôr spokojný	28,2%
veľmi spokojný	61,3%



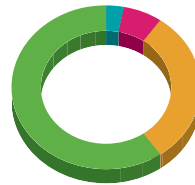
9. Ako ste spokojný/á s prístupom zamestnancov vodárenskej spoločnosti pri realizovaní Vašich objednávok na prácu?

úplne nespokojný	3,7%
skôr nespokojný	8,2%
skôr spokojný	30,1%
veľmi spokojný	58,0%



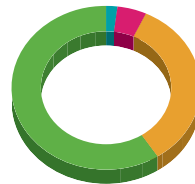
10. Ako ste spokojný/á so schopnosťou zamestnancov Vášho dodávateľa pitnej vody počúvať Vás?

úplne nespokojný	3,2%
skôr nespokojný	6,7%
skôr spokojný	30,4%
veľmi spokojný	59,7%



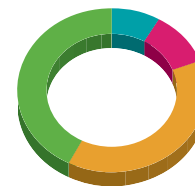
11. Ako ste spokojný/á s profesionalitou zamestnancov Vášho dodávateľa pitnej vody?

úplne nespokojný	2,1%
skôr nespokojný	5,1%
skôr spokojný	33,7%
veľmi spokojný	59,1%



12. Ako ste spokojný/á s informáciami, ktoré Vám o službách a produktoch poskytuje Váš dodávateľ?

úplne nespokojný	8,6%
skôr nespokojný	10,8%
skôr spokojný	38,3%
veľmi spokojný	42,3%



Ako ste nás hodnotili v roku 2008?

V priebehu mesiaca október 2008 prebiehal medzi našimi odberateľmi prieskum zameraný na zistenie celkovej spokojnosti zákazníkov s poskytovanými službami.

Prieskum bol realizovaný externou spoločnosťou, pričom náhodne vybraných 500 odberateľov odpovedalo v telefonickom prieskume na otázky týkajúce sa profesionality zamestnancov, kvality vody či prehľadnosti faktúr. Odpovede boli následne zaznamenávané v 4-stupňovej škále. Výsledky prieskumu zaznamenali oproti roku 2006 posun celkovej spokojnosti o 5%, čo môžeme hodnotiť pozitívne, pričom najspokojnejší sú zákazníci v regióne Prievidza. Ešte stále však vidíme rezervy v poskytovaní informácií o parametroch vody a cenách vody, potrebujeme neustále zvyšovať kvalitu vody a zvyšovať schopnosť spoločnosti odstraňovať vzniknuté problémy. Keďže spokojnosť zákazníka je pre nás prioritou stávajú sa pre nás tieto rezervy výzvovou a zároveň aj predsavzatím na rok 2009 pracovať na tom, aby sa spokojnosť s našimi službami v nasledujúcom prieskume znova priblížila k 100%.

