

VODA PRE VÁS

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

Milí čitatelia, vážení zákazníci

S potešením môžeme konštatovať, že v nedávno realizovanom prieskume spokojnosti zákazníkov sme sa dozvedeli, že ste s našimi službami spokojní. Naším trvalým cieľom však aj naďalej zostáva Vaša spokojnosť a zabezpečenie plynulej dodávky kvalitnej pitnej vody a zabezpečenie odkanalizovania.

Hoci nás výsledku roku 2009 tešia, aj my musíme prekonať následky hospodárskej krízy. Máme však pred sebou nové výzvy a povinnosti, ktoré nás posúvajú vpred, tak aby sme si udržali trend modernej a zákaznícky orientovanej spoločnosti. Hlavný dôraz budeme aj naďalej klásť na posilnenie vzťahov s našimi partnermi, starostlivosť o zákazníkov, dodržiavanie legisla-

tívnych a hlavne environmentálnych požiadaviek, prísne dodržiavanie kritérií bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a štandardov kvality.

Milí čitatelia, vážení zákazníci, dovoľte mi na záver poďakovať Vám za prejavenú dôveru a spoluprácu v uplynulom roku a zaželať Vám pokojné sviatky a úspešný štart do nového roku 2010.



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

Novinky v zákazníckych službách

Otvorenie zákazníckeho centra

V oblasti zlepšovania kvality služieb svojim zákazníkom sme v novovybudovaných priestoroch na ul. Sekurisova 4 v Brezne otvorili nové zákaznícke centrum. Zákazníkom sú k dispozícii vyškolené pracovníčky zabezpečujúce uzatváranie obchodných zmlúv a ich dodatkov, zmeny v platení záloh a faktúr, príjem a vybavovanie reklamácií, príjem platieb a tiež poskytujú ostatné informácie o službách.

V súčasnosti má naša spoločnosť otvorených osem zákazníckych centier, a to vo Zvolene, Banskej Bystrici, Lučenci, Rimavskej Sobote, Veľkom Krtíši, Žiari nad Hronom, Prievidzi a v Brezne.

Zákaznícke centrá v pôsobnosti Veolia Voda - Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. sú vybavené tak, aby zaisťovali všetky činnosti spojené so vznikom, priebehom a aktualizáciou zmluvných vzťahov s odberateľmi.

Platba kartou

V súčasnosti ponúkame našim zákazníkom možnosť uhrádzať platby za vodné, stočné ako aj iné služby poštovou poukážkou, prevodným príkazom, inkasom, v hotovosti v pokladni nášho zákazníckeho

centra a prostredníctvom služby Unikasa (úhrada za vodné a stočné prostredníctvom faktúry, poštovej poukážky vo vybraných predajniach COOP Jednota).

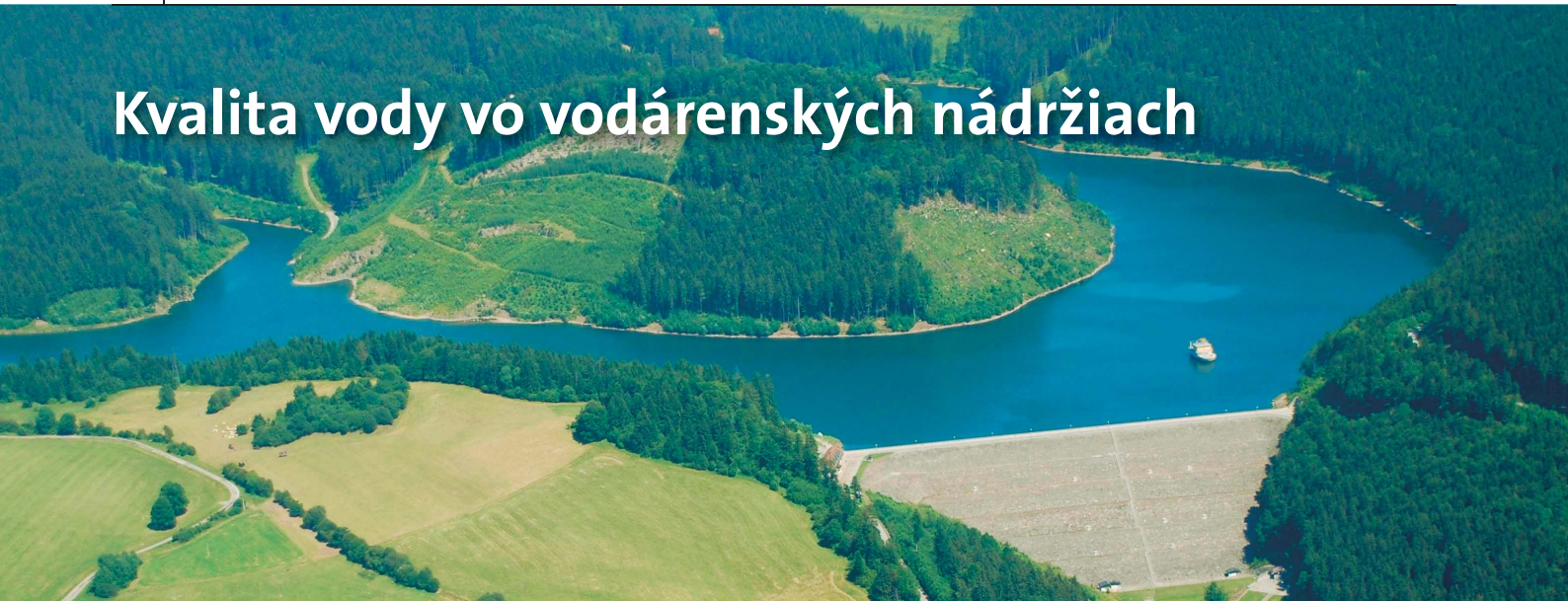
V rámci skvalitňovania zákazníckych služieb, ako novinku ponúkame možnosť uhrádzať platby vo všetkých našich zákazníckych centrách platobnou kartou. Platba cez platobný terminál je jednoduchá, rýchla, bezpečná a navyše pre Vás výhodná – ušetríte na poplatkoch za poštovú poukážku, či za výber hotovosti z bankomatu.

Zákaznícky účet

Naším zákazníkom ponúkame prostredníctvom nášho internetového portálu formuláre, ktoré slúžia k odosielaniu požiadaviek a pripomienok na adresu našej spoločnosti. Niektoré formuláre sú k dispozícii všetkým užívateľom, iné len registrovaným. Požiadateľ o registráciu môžete na našej webovej stránke www.stvps.sk a to cez Zákaznícky účet vyplnením a odoslaním Žiadosti o autorizovaný prístup, kde uvediete jeden z Vašich identifikačných údajov (číslo obchodnej zmluvy, číslo odberu, číslo faktúry). Registrovanému užívateľovi okrem iného umožňujeme zobrazovať jeho zmluvné údaje, históriu odpočtov, výšku spotrieb a predpisy platieb.



Kvalita vody vo vodárenských nádržiach



VEOLIA VODA - Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. Banská Bystrica prevádzkuje štyri veľké úpravne vody, a to: **Hriňová, Turček, Klenovec a Málinec**, ktoré ako zdroj surovej vody využívajú vodárenské nádrže. Vodárenské nádrže sú v majetku a v prevádzke Slovenského vodohospodárskeho podniku, š.p., Žilina, ktorému uhrádzame aj poplatky za odbery povrchovej vody. Kvalita surovej vody sa vo vodárenských nádržiach časom zhoršuje, nakoľko dochádza k ich postupnému zanášaniam.

V súčasnosti sú najväčšie problémy s kvalitou surovej vody z vodárenských nádrží Klenovec a Málinec. V letnom a jesennom období dochádza k zhoršovaniu kvality surovej vody. Od začiatku septembra roku 2009 došlo k zhoršovaniu kvality surovej vody v ukazovateli obsahu mangánu, ktorý dosiahol doteraz najvyššie hodnoty vo vodárenskej nádrži Klenovec až 0,59 mg/l t.j. cca 12 - násobok oproti limitu. Vzhľadom k vysokým hodnotám bolo potrebné upravovať a optimalizovať dávkovanie manganistanu draselného. Tiež došlo v surovej vode k nárastu obsahu železa až na hodnoty cca 0,55 mg/l, preto bol nutný rad nepredpokladaných technologických zásahov kým sa podarilo dosiahnuť požadované limity kvality pitnej vody. Obdobne to bolo aj vo vodárenskej nádrži Málinec, kde sa tiež prejavuje nízke percento nasýtenia dodávanej vody kyslíkom. Vo vodárensky využívaných odberných horizontoch okrem uvedených zmien kvality, pozorujeme tiež nárast počtov vodárensky problematických organizmov spôsobujúcich problémy pri ich separácii. Vo

vodárenskej nádrži Turček sa vyskytujú problematické sinice /AFA/, ktoré boli rozbormi hygienickej služby zistené zatiaľ len vo vzorkách z hladiny vodárenskej nádrže Turček. Ich prienik do odberných horizontov očakávame v zimných mesiacoch.

V súčasnosti prevádzkovateľ vodárenských nádrží prenáša problémy s kvalitou surovej vody na našu spoločnosť, ktorá je prevádzkovateľom úpravnej vody a ktorá musí realizovať nákladné opatrenia v technológii pre dodržanie platných limitov kvality upravenej vody. Kvalitatívne ciele pre povrchové vody určené nariadením vlády SR č.296/2005 Z.z. sú pre naše úpravne vody zaradené v kategórii A2 a sú určené len ako odporúčané hodnoty.

Vývoj v kvalite surovej vody z vodárenských nádrží Klenovec a Málinec je nepriaznivý a pri súčasnej technológii na úpravnej vode Klenovec a Málinec môže vyvolať rad problémov s kvalitou upravenej vody v tomto resp. aj v ďalších rokoch.

Aj keď súčasná legislatíva priamo nenúti prevádzkovateľa vodárenských nádrží a to, Slovenský vodohospodársky podnik, š.p., Žilina k zlepšovaniu kvality surovej vody, myslíme si, že nastal najvyšší čas, aby sa prevádzkovateľ vodárenských nádrží začal zaoberať odstraňovaním dnových sedimentov resp. prevzdušňovaním vody vo vodárenských nádržiach. Nepochybne by mali byť riešené aj legislatívne zmeny, ktoré by nútili prevádzkovateľa vodárenských nádrží, ako správcu vodného zdroja, venovať väčšiu pozornosť kvalite dodávanej vody pre naše úpravne vody.

V skratke o vodomeroch

Vodomerná šachta je nevyhnutnou podmienkou napojenia domáceho užívateľa na verejný vodovod, je súčasťou vnútorného vodovodu a zriaďuje ju na pripájanej nehnuteľnosti odberateľ. Vo vodomernej šachte sa nachádza domový uzáver vody na prívodnom potrubí, vodomerná zostava, ktorej súčasťou je aj **vodoměr** – meračie zariadenie na meranie spotreby vody.

Vodoměr je fakturačné meradlo a musí byť opatrené dvomi plombami voči neoprávnenej manipulácii, a to metrologickou a montážnou. Vlastníkom vodomeru ako fakturačného meradla je VEOLIA VODA - Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., ktorá uskutočňuje jeho osadenie, montáž, údržbu a periodickú výmenu každých 6 rokov. Poškodenie vodomeru akýmkoľvek spôsobom je spôsobenie škody dodávateľovi a hradí ju odberateľ, preto je v jeho záujme chrániť vodoměr pred mechanickými i tepelnými poškodeniami. Táto ochrana však musí byť realizovaná tak, aby nebránila zamestnancom našej spoločnosti vykonávať pravidelné odčítavanie prípadne výmenu vodomeru.

Hlavne ochrana vodomeru pred mrazom musí byť jednoduchá a účelná. Odberateľ má povinnosť hlásiť dodávateľovi poškodený vodoměr, spísať s dodávateľom **Dohodu o cene** a umožniť výmenu meradla, pretože poškodené meradlo nie je meradlom fakturačným.

Vodomerná šachta a miesto nad ňou nesmú byť skladiskom nepotrebného materiálu, odpadkov, kde sa zdržujú rôzne živočíchy, ktoré k vode naozaj nepatria. Ak má odberateľ podozrenie, že vodoměr nemerá správne, zabezpečiť dodávateľ na základe žiadosti odberateľa spísanie **Dohody o cene, vymontovanie vodomeru a v lehote do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti jeho preskúšanie v autorizovanej skúšobni**. Ak sa pri skúške meradla zistí, že meradlo nespĺňa požiadavky stanovené zákonom, náklady na preskúšanie hradí dodávateľ vody a ak meradlo spĺňa tieto požiadavky, náklady hradí odberateľ.

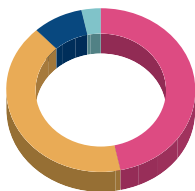
Žiadosť o preskúšanie vodomeru nezabavuje odberateľa povinnosti zaplatiť dodávateľovi v určenej lehote vodné. Po obdržaní výsledkov preskúšania v prípade nevyhovujúceho meradla dodávateľ vyrovná prípadný preplatok odberateľovi.



Prieskum spokojnosti zákazníkov

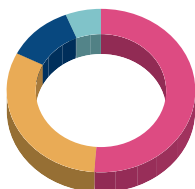
1. Ako ste celkovo spokojný s úrovňou poskytovaných služieb Vášho dodávateľa pitnej vody a prevádzkovateľa verejnej kanalizácie?

veľmi spokojný	46,9%
skôr spokojný	41,3%
skôr nespokojný	8,5%
úplne nespokojný	3,3%



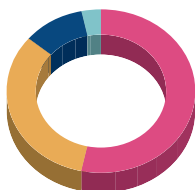
2. Ako ste celkovo spokojný/á konkrétne s kvalitou pitnej vody?

veľmi spokojný	51,3%
skôr spokojný	31,3%
skôr nespokojný	11,5%
úplne nespokojný	6,0%



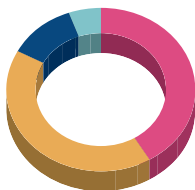
3. Ako ste celkovo spokojný/á s tým, že nedochádza k prerušovaniu dodávok vody alebo upchávaniu kanalizácie?

veľmi spokojný	53,4%
skôr spokojný	32,8%
skôr nespokojný	10,7%
úplne nespokojný	3,1%



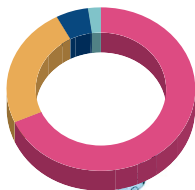
4. Ak sa vyskytli problémy s dodávkami pitnej vody alebo upchanej kanalizácie, boli ste spokojný/á s rýchlosťou ich riešenia?

veľmi spokojný	41,5%
skôr spokojný	41,4%
skôr nespokojný	11,8%
úplne nespokojný	5,4%



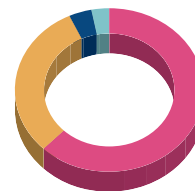
5. Ako ste spokojný/á s tlakom pitnej vody vo vodovodnom potrubí Vášho dodávateľa pitnej vody?

veľmi spokojný	68,5%
skôr spokojný	23,9%
skôr nespokojný	5,7%
úplne nespokojný	2,0%



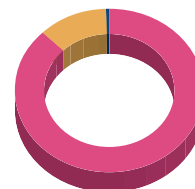
6. Ako ste spokojný/á s prehľadnosťou faktúry?

veľmi spokojný	62,2%
skôr spokojný	30,8%
skôr nespokojný	3,9%
úplne nespokojný	3,0%



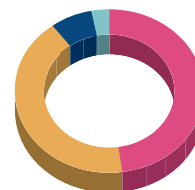
7. Ako ste spokojný/á s ponúkanými spôsobmi platieb? (zloženka, SIPO, bankový prevod, hotovosť, inkaso, platobná karta)

veľmi spokojný	87,6%
skôr spokojný	12,0%
skôr nespokojný	0,4%
úplne nespokojný	0,0%



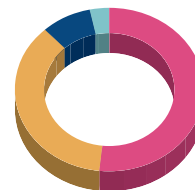
8. Ako ste spokojný/á s prístupom zamestnancov vodárenskej spoločnosti pri získavaní informácií technického charakteru?

veľmi spokojný	47,9%
skôr spokojný	42,0%
skôr nespokojný	7,3%
úplne nespokojný	2,8%



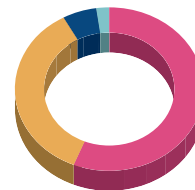
9. Ako ste spokojný/á s prístupom zamestnancov vodárenskej spoločnosti pri realizovaní Vašich objednávok na prácu?

veľmi spokojný	51,8%
skôr spokojný	36,4%
skôr nespokojný	8,6%
úplne nespokojný	3,2%



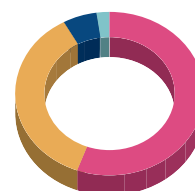
10. Ako ste spokojný/á so schopnosťou zamestnancov Vášho dodávateľa pitnej vody počúvať Vás?

veľmi spokojný	56,2%
skôr spokojný	35,9%
skôr nespokojný	5,7%
úplne nespokojný	2,2%



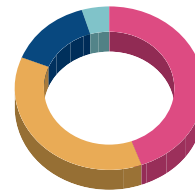
11. Ako ste spokojný/á s profesionalitou zamestnancov Vášho dodávateľa pitnej vody?

veľmi spokojný	55,7%
skôr spokojný	36,4%
skôr nespokojný	5,9%
úplne nespokojný	2,0%



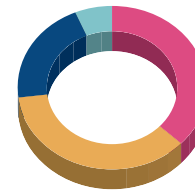
12. Ako ste spokojný/á s informáciami, ktoré Vám o službách a produktoch poskytuje Váš dodávateľ?

veľmi spokojný	44,7%
skôr spokojný	36,6%
skôr nespokojný	14,3%
úplne nespokojný	4,5%



13. Ako ste spokojný/á s prístupom k informáciám týkajúcich sa kvality vody, cien, dodávok vody a pod.?

veľmi spokojný	37,2%
skôr spokojný	36,1%
skôr nespokojný	20,5%
úplne nespokojný	6,2%



Ako ste nás hodnotili v roku 2009?

V priebehu mesiaca október 2009 prebiehal medzi našimi odberateľmi prieskum zameraný na zistenie celkovej spokojnosti zákazníkov s poskytovanými službami.

Prieskum bol realizovaný externou spoločnosťou, pričom náhodne vybraných 1000 odberateľov odpovedalo v telefonickom prieskume na otázky, týkajúce sa profesionality zamestnancov, kvality vody či prehľadnosti faktúr. Odpovede boli následne zaznamenávané v 4-stupňovej škále. Celková spokojnosť sa stabilizovala a priblížila sa k hranici vysokej spokojnosti v priemere 88%, čo môžeme hodnotiť pozitívne.

Keďže spokojnosť zákazníka je pre nás prioritou, našim cieľom a predsavzatím je prekročiť hranicu 90% a dostať sa do pásma vysokej spokojnosti.



Ako udržiavať kvalitu vody

Je dobré vedieť, že: kvalita vody je kontrolovaná až k miestu spotreby. Voda, ako produkt určený k ľudskej spotrebe, ktorý je dodávaný do domácností a firiem podstupuje radu kontrol a zodpovedá prísnyh kritériám kvality. Za fakturačným meradlom voda vstupuje do vnútorných vodovodných rozvodov a udržiavanie týchto zariadení v dobrom stave je Vašou zodpovednosťou.

Vnútornými vodovodnými rozvodmi rozumieme: systém vodovodných rúrok, spojok, vodovodných batérií a ventilov umiestnených za fakturačným meradlom. Len kvalitne a riadne udržiavané zariadenie Vám umožní uchovať kvalitu pitnej vody, ktorú Vám dodávame.

Parametre kvality vody z vodovodu na ľudskú spotrebu sú určené Zákom o verejnom zdravotníctve SR č. 126/2006 Z.z., ktorý okrem iného stanovuje požiadavky na kvalitu a zdravotnú nezávadnosť pitnej vody a príslušným nariadením vlády SR č. 354/2006 Z.z., ktorý stanovuje požiadavky na pitnú vodu, rozsah a početnosť kontrol. Toto nariadenie je harmonizované požiadavkami Európskej smernice č. 98/83 EC o kvalite vody pre ľudskú spotrebu. Kvalitu pitnej vody v mestách a obciach, kde pôsobí VEOLIA VODA - Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., sledujú laboratóriá akreditované Slovenskou národnou akreditačnou službou. Program sledovania kvality vody bol vypracovaný, ako pre úpravy, tak pre distribučnú sieť v súlade s požiadavkami Regionálnych úradov verejného zdravotníctva SR. Každoročne laboratóriá našej spoločnosti vykonajú 330 tisíc stanovení jednotlivých kvalitatívnych ukazovateľov pitnej vody.

Čo môže zhoršiť kvalitu distribuovanej vody?

Tu sú niektoré príklady, čo môže spôsobovať znečistenie vody u Vás doma:

- **nepoužívané rúrky a vodovodné príslušenstvo** (staré vodovodné batérie na zalievanie, staré umývadlá a pod.), kde sa môže držať stojatá voda a v nej potom dochádza k množeniu baktérií,
- **neudržiavané vodovodné batérie a filtre** sú tiež miestom pre tvorbu baktérií.

Ako najlepšie udržiavať Vaše vnútorné rozvody vody?

- pravidelnou údržbou vodovodných batérií a ich príslušenstiev,
- minimálne jedenkrát za štvrtrok odmontujte a vyčistite všetky zariadenia tvoriace súčasť Vašej vodovodnej batérie, ako sú: filtre, perlátory, pružné súčasti sprchy,
- pamätajte na čistenie nádrží ohrievačov vody.

Čo mať na pamäti pri inštalácii nových vnútorných rozvodov?

Pokiaľ staviate alebo prestavujete Vaše bývanie, s inštaláciou vnútorných rozvodov sa radšej obráťte na profesionálnu firmu. Pokiaľ však inštaláciu zvládnete sami, zabráňte všetkému, čo môže spôsobiť nechcené zvyšovanie teploty vody (vedenie vodovodných trubiek v blízkosti kúrenia) a taktiež zabráňte všetkým rizikám korózie (kontakt rôznych kovov, uloženie na zemi, ...).

Vylúštite tajničku našej krížovky a vyhrajte

Ako novinku ponúkame možnosť uhrádzať platby vo všetkých našich zákaznických centrách cez platobný terminál, a to ... (pokračovanie textu je ukryté v tajničke).

Nápvoda: DUOLA, MULTIPARA	Popratal, dal na poriadok	Luhali, cigánili	Objala latami	Útok	Ziskavaj mlieko od kravy	Značka kozmetiky	Vypínal sa, týčil sa	Otvorený účet v banke	Samopal		Nip, po česky (zdrob.)	Hviezda v súhvezdí Eridanus	Nástroje, pomôcky na prácu	Banicka trhavina	Umelá vodná nádrž na kúpanie	Vládca emirátu	Pomoc (hovor.)
Vec na skladanie										Nenarias							
1										Druhá, inakšia matka							
Oráč						Endoparazit											
						Týkajúca sa hrianky											
Chorobná zúrivosť					Dúšok chirurga												
					Skiatión, po česky												
Roztavuj				Slovenská republika			Ohmata-nie (expr.)					Ruská rieka				Stav bez vojny	Indická tanečnica
				Opalujú sa			Travel Nurse Across America					Básnická tvorba					
Hlbinná hornina (podľa Aljašky)								Akže			Popíjal				Miliampér		
								Imunitný systém			Stôl na predávanie tovaru				Žen, meno (19.2)		
Biely nerast pochádzajúci z USA										Americký spisovateľ				Zhotovoval vence			
	Ovocie, po nemecky	Ananás, po česky							Data User Element				Posielam (knížne)				
		Zbavený ostria							Drvil mlynčekom				Ináč, inakšie				
Obrnený transportér			Dom, meno lty						Viacrát rodiaca samica								
			Journal of Indus. Relat.						Pracov trh na inter.								
Bujne, vešelo									Grécky filozof							Osobné zámeno	Universal Time
									Hliník								
Spisovateľ, po česky											2						
Trýznená Livia											Činiteľ, faktor (odb.)						

Vylúštenú tajničku zasielajte do 28.februára 2010 poštou na adresu: VEOLIA VODA – Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., Partizánska cesta 5, 974 01 Banská Bystrica a obálku označte heslom **VODA PRE VÁS** alebo e-mailom na: cc@stvps.sk. Zo správnych odpovedí vylosujeme 5 výhercov, ktorí získajú balíčky darčkových predmetov spoločnosti VEOLIA VODA – Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s..