

# VODA PRE VÁS

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

## Milí čitatelia, vážení zákazníci.

Ponúkame Vám ďalšie číslo časopisu Voda pre vás. Radi by sme Vás pri tejto príležitosti informovali o projekte pod názvom Záväzky zákazníckych služieb, ktorý je ďalším krokom k skvalitneniu našej práce, o kvalite pitnej vody v stredoslovenskom regióne aj o výsledkoch prieskumu spokojnosti za rok 2010. Ďalej Vás zoznámime s novou službou SMS info a dočítate sa aj o tom, prečo sa do pitnej vody pridáva chlór. Na záver si môžete vylúštiť krížovku a súťažiť o zaujímavé ceny.

Želáme Vám príjemné čítanie.  
Redakcia časopisu.

## Pitná voda

Pitná voda je vo všeobecnosti definovaná ako systém vo vode rozpustných plynov a látok organickej a anorganickej povahy. Voda z vodovodu podlieha častej a prísnej kontrole podľa Nariadenia Vlády č.354/2006 na kontrolu kvality vody určenej na ľudskú spotrebu. Okrem základných fyzikálno-chemických, rádiochemických, mikrobiologických a biologických ukazovateľov sa prísne sleduje prítomnosť kovov, pesticídov a iných organických látok podľa platných STN (Slovenské technické normy). Kvalitu vody v mestách a obciach sledujú laboratória akreditované Slovenskou národnou akreditačnou službou.

## Spoločte sa na rýchle informácie zadarmo priamo do Vášho mobilu!

Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. Vám ponúka novú službu SMS info. Na základe registrácie budete dostávať zadarmo priamo do Vášho mobilného telefónu informácie o plánovaných odstavkách vody, o haváriách vodovodného či kanalizačného potrubia, ktoré by Vás mohli na dlhšiu dobu obmedziť v odbere pitnej vody alebo v odkanalizovaní. Viac informácií o možnostiach aktivácie tejto bezplatnej služby nájdete na [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk), prípadne sa informujte v našich zákazníckych centrách.

### Zákaznícke centrá

**Banská Bystrica**  
Partizánska 73  
974 01 Banská Bystrica  
**Prievidza**  
V. Clementisa 52  
971 55 Prievidza  
**Lučenec**  
Komenského 4, 984 53 Lučenec  
**Rimavská Sobota**  
Duklianskych hrdinov 42  
979 01 Rimavská Sobota  
**Veľký Krtíš**  
Banícka 39, 990 01 Veľký Krtíš  
**Brezno**  
Sekurisova 4, 977 01 Brezno

**Žiar nad Hronom**  
SNP 125  
961 50 Žiar nad Hronom  
**Zvolen**  
Ľ. Štúra 2208/15, 961 05 Zvolen

### Call centrum - zákaznícka linka

**0850 111 234**  
e-mail: [cc@stvps.sk](mailto:cc@stvps.sk)  
fax: +421 48 4327 888

## Zásobovanie pitnou vodou v Banskej Bystrici

Hlavným zdrojom pitnej vody pre Banskú Bystricu je Pohronský skupinový vodovod. Bol vybudovaný v rokoch 1957 - 65 s postupným využitím vodných zdrojov v oblasti Harmaneckej doliny a Starohorskej doliny. Výdatnosť vodných zdrojov Pohronského skupinového vodovodu je cca. 1 m<sup>3</sup>/s a zásobujú pitnou vodou časti okresov Banská Bystrica, Zvolen, Žiar nad Hronom. Najvýznamnejšími zdrojmi tohto vodovodu sú Tunel, Jergaly, Podzemný tok a Čierno. Niektoré zdroje sú špecifické spôsobom zachytenia a prevádzky. Napríklad pri vodnom zdroji Tunel ide o podzemné vody zachytené v profile železničného tunela s ich špeciálnou hygienickou ochranou. Zdroj Jergaly je podzemná nádrž, z ktorej sa voda získava prevažne nasávacím spôsobom a len od určitej hladiny čerpaním. Z tohto vodovodu spotrebuje mesto 220 l/s. Celý systém zásobovania je rozdelený do piatich tlakových pásiem a spôsob distribúcie vody je riadený dispečingom s využitím výpočtovej techniky.

## Čo môže mať vplyv na kvalitu vody z vodovodu?

- nepoužívané vodovodné trubky, kde sa môže držať stojatá voda,
- neudržiavané vodovodné batérie a filtre,
- staré rozvody vody v dome.

## Prvotné opatrenia!

Potrebné je pravidelné čistenie sitka vodovodnej batérie na ktorom sa zachytávajú mechanické nečistoty z trubiek. Pokiaľ sa používajú filtre, treba ich pravidelne čistiť a vymieňať.

## Čo robiť, aby voda zostala kvalitná až do chvíle, kým ju budete piť?

- Ráno, alebo po návrate z dovolení nechajte vodu chvíľu odtiecť.
- Na pitie a varenie nepoužívajte teplú vodu. Kvalita teplej vody nepodlieha žiadnym normám, a teda ani povinným pravidelným kontrolám. Kvôli vyššej teplote je táto voda náchylnejšia na vznik baktérií a preto ju v žiadnom prípade neodporúčame piť, ani používať na varenie.
- Vodu uchovávajte v chlade. Odporúčame uchovávať vodu v chladničke v sklenených nádobách s uzáverom.
- Fľaše alebo karafy na vodu pravidelne a starostlivo umývajte, aby ste odstránili usadeniny na stenách. Práve tieto usadeniny zachytávajú zápach a môžu nepriaznivo zmeniť chuť vody.





# Chlór v pitnej vode

## Na čo chlór slúži?

Chlór zabraňuje množeniu zárodkov baktérií vo vodovodných sieťach. Pôsobí podobne ako potravinový konzervačný prostriedok a zaručuje zachovanie kvality vody dodávanej odberateľom z hľadiska nezávadnosti.

## Prečo sa chlór pridáva do upravenej vody?

Voda opúšťa úpravňu vody vo výbornej bakteriologickej kvalite a obsahuje len prvky potrebné pre Vaše zdravie, najmä soľ a minerály. Aby táto kvalita bola zachovaná až po Vašu vodovodnú batériu a aby bolo zabránené akémukoľvek nebezpečeniu náhodnej sekundárnej kontaminácii, je potrebné pridať do upravenej vody chlór. Ten sa pridáva vo veľmi malých dávkach na výstupe z úpravne vody a potom v rôznych častiach distribučnej siete. Chlór sa pridáva dodatočne preto, pretože v priebehu distribúcie vody dochádza k jeho spotrebovaniu - reaguje so stenami potrubia a ďalšími zložkami obsiahnutými vo vode vrátane nežiadúcich mikroorganizmov.

## Aký je obsah chlóru vo vode z vodovodnej batérie?

Pre zachovanie bakteriologickej nezávadnosti vody sa na rôznych úsekoch distribučnej siete pridáva priemerne 0,1 až 0,2 miligramu chlóru na jeden liter vody. To predstavuje 1 kvapku chlóru na 1000 litrov vody, čo je približne objem 5 kúpeľňových vaní. Tak je zaisťované, aby voda, ktorá sa dostane až k Vám, bola skutočne zdravotne nezávadná.

## Je chlór zdravotne nezávadný?

V malých dávkach je chlór zdravotne nezávadný. Aj tak však pôsobí ako silný dezinfekčný prostriedok, ktorý chráni pred náhodnou sekundárnou kontamináciou vody.

# Správajme sa ekologicky a ekonomicky

- Myslime na prírodu – nevytvierajme domáci toxický odpad (riedidlá, farby a pod.) do kanalizácie či výlevky.
- Do kanalizácie nepatria lieky, zvyšky jedla, tuky ani oleje.
- Nakupovanie balenej vody tiež zťažuje životné prostredie. Voda z kohútika nepotrebuje obaly, odpadá preprava kamióňmi, skladovanie, likvidácia odpadov.

## Zásoby sladkej vody na Zemi stále ubúdajú. Neplýtvajme zbytočne vodou:

- Kvapkajúce kohútiky môžu spôsobiť únik až 50 l vody denne.
- Pri čistení zubov zavríme kohútik.
- Pri umývaní riadu pod tečúcou vodu sa jej spotreba mnohokrát zvyšuje.
- Na chladenie nápojov nepoužívajte pitnú tečúcu vodu. Stačí pár kociek ľadu.

**A nakoniec:** 1 liter vody z vodovodu je zhruba 120 krát lacnejší ako 1 liter vody balenej.

# System kvality

## v spoločnosti Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s.

V Stredoslovenskej vodárenskej prevádzkovej spoločnosti, a.s. bol v roku 2009 spoločnosťou TÜV SÜD Slovakia vykonaný audit integrovaného manažérskeho systému. Spoločnosť preukázala svoje schopnosti a splnila podmienky certifikácie.

System je implementovaný pre oblasť prevádzkovania verejných vodovodov, prevádzkovania verejných kanalizácií a čistiarní odpadových vôd a služieb zákazníkom v oblasti dodávky pitnej vody a odkanalizovania odpadových vôd. Integrovaný manažérsky system je pre našich zamestnancov príležitosťou preukázať svoj záväzok v oblasti vzťahu k zákazníkovi, ako aj vzťahu k životnému prostrediu a ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci.

Na základe stratégie spoločnosti, definovaných politík, cieľov a programov na ich dosahovanie, predstavuje integrovaný manažérsky

system dobrovoľný nástroj uplatňovania efektívneho, jednotného, systémového a procesného riadenia organizácie v oblastiach:

- komplexnej starostlivosti o životné prostredie,
- riadenia a minimalizovania environmentálnych aspektov a vplyvov,
- zlepšovania environmentálneho správania a environmentálneho profilu,
- zvyšovania a neustáleho zlepšovania kvality poskytovaných služieb,
- dodržiavania a ochrany bezpečnosti a zdravia zamestnancov pri práci,
- dodržiavania právnych a iných požiadaviek, ktoré má spoločnosť dodržiavať.



## Vylúštite tajničku našej krížovky a vyhrajte

Ak chcete mať uhradené zálohové platby a faktúry spoľahlivo, jednoducho, bezstarostne, stačí jedna návšteva banky, kde si ..... - automatické uhrádzanie ..... zo svojho účtu priamo na účet našej spoločnosti.

	Syn Izáka	Český herec	Glg	Letecké opravovne	Manželstvo po nemecky	Severovýchod	Zvest	V Grécku krv bohov	Zairská rieka	Revizný lekár	Začiatok	Titán	Suché puštné údolie	Hydroxid rubidný	Biblické jedlo
Ajhľa po česky					Takmer po nemecky Vol po nemecky						Útok, poplach Anno domini				
<b>1</b>															
Socha nahého tela				Povzdých (citoš.) Drž smútok		MPZ Uru-guaja Berlinský fil-har orchester				Ruský súhlas Významný český botanik		Španielsky titul pána Zirkón			
Ulica (skr.)			Antimoid cínu Národný podnik				Riadenie letovej prevádzky American Stock Exchange				Raketová základňa Citoslovce povzdychu		Hektár Departement vo Francúzsku		
	Marocký atlét	Nanometer Český študent, obeť nacizmu			European Parking Assotiation Číňan			Močová rúra (lek.) Kanadský hokejista						<b>3</b>	Estónsky ostrov
Rastlina s veľkými mäsovitými listami					Organizácia spojených národov Mesto v USA				Citoslovce údivu Imunitný systém			Nena-sytený uhľovodík Moravák Rieka v Rusku			
A podobne (skr.)			Sekal, rúbal Ugandský boh nešťastia			Upraviť po anglicky Záhuby				Jednotka dynam. viskozity Gruzínska rieka					
Hľa po česky				Cuchový orgán Asociácia stol. tenisu			United states Korist' po anglicky				Kvalitná sorta jablk Obchodný reťazec				
Ledaže					Autoklub slov. republiky Rieka v Kolumbii						Kanadský hokejista Dead on arrival				
Osvedčenie					Automatic weapons Regulačné miesto			Veľká nádobá (hist.) Výrobné družstvo							Zavolanie na voľu Značka cigariet
<b>2</b>												Tlačová agentúra Afganistánu			
Slabina (lek.)					Glykozit v horkých mandľach									Decht, asfalt	

Nápoveda: SCHIER, OCHSE, EHEN, TÚA, POISE, AMYGDALIN, LAHLAFI, EDEKE, SWAG, EPULU, SEASAAR, ALIER

Vylúštite tajničku našej krížovky a vyhrajte 5 prístrojov značky SodaStream (vrátane sirupov), pomocou ktorých si pripravíte ľahko a rýchlo perlivé svieže nápoje s rôznymi príchuťami (viac na [www.sodastream.sk](http://www.sodastream.sk)). Správne znenie tajničky pošlite do 1.5. 2011 poštou na adresu VEOLIA VODA- Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., Partizánska cesta 5, 974 01 Banská Bystrica alebo e-mailom na adresu [info@styps.sk](mailto:info@styps.sk).

# sodastream

Vaša výborná domáca limonáda

**NOVINKA**  
SIRUPY  
Winter edition



Biela broskyňa s hruškou

Biely grep s bazou

Biela brusnica s jablkom



[www.sodastream.sk](http://www.sodastream.sk)







# Aktuálne ceny vody v roku 2011 v stredoslovenskom regióne

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví svojim rozhodnutím č. 0081/2011/V určil novú cenu za výrobu, distribúciu a dodávku pitnej vody verejným vodovodom a za odvádzanie a čistenie odpadovej vody verejnou kanalizáciou na obdobie od 1. januára 2011 do 31.12.2011 pre Stredoslovenskú vodárenskú prevádzkovú spoločnosť, a. s. (StVPS, a.s.).

Maximálna cena za výrobu a dodávku pitnej vody verejným vodovodom s DPH je 1,1567 eura/m<sup>3</sup>. Maximálna cena za odvedenie a čistenie odpadovej vody verejnou kanalizáciou je 1,1550 eur/m<sup>3</sup>.

Určené maximálne ceny sa použijú až po mimoriadnom odpočte vodomeru, ktorý budú od 3. januára 2011 zabezpečovať zamestnanci Stredoslovenskej vodárenskej prevádzkovej spoločnosti, a.s.

V tejto súvislosti StVPS, a.s. upozorňuje spotrebiteľskú verejnosť na opatrnosť pri identifikácii osoby, ktorá vykonáva odpočet

stavu vodomeru. Keďže odpočet budú realizovať výlučne pracovníci spoločnosti, pred odčítaním sú povinní bez vyzvania sa preukázať identifikačnou kartou, ktorá obsahuje meno pracovníka a osobné identifikačné číslo. Na vyzvanie je pracovník povinný preukázať sa preukazom totožnosti. Títo pracovníci nevykonávajú žiadnu ďalšiu činnosť, ako napríklad inkasovanie nedoplatku či vyúčtovanie preplatku za vodné a stočné, alebo za iné služby.



## Viac ako 89 % zákazníkov je spokojných so službami StVPS, a.s.

Pravidelný prieskum spokojnosti, ktorý pre Stredoslovenskú vodárenskú spoločnosť, a.s. (StVPS, a.s.) realizuje spoločnosť KMG international, s.r.o. opäť potvrdil vysokú mieru spokojnosti našich zákazníkov s poskytovanými službami. Celková spokojnosť sa tento rok priblížila k hranici vysokej spokojnosti. Z celkového množstva 1000 respondentov v priemere 89,4 % odpovedalo, že je celkovo spokojných s úrovňou poskytovaných služieb. Vysoko hodnotená bola aj kvalita pitnej vody, kde celkovú spokojnosť vyjadrilo 84,5 %

odberateľov. V porovnaní s minulými rokmi vzrástol významne (94%) počet respondentov, ktorý sú celkovo spokojný s profesionalitou zamestnancov.

Prieskum sa uskutočnil v priebehu mesiaca november a ako metóda boli použité telefonické rozhovory podľa elektronického dotazníka. Cieľové skupiny prieskumu boli stanovené tri, a to individuálni zákazníci, firmy a bytové spoločenstvá.

## Závazky zákazníckych služieb

Ako reakciu na rastúce požiadavky našich zákazníkov a spotrebiteľov sme od 1.1.2010 začali realizovať na Slovensku jedinečný projekt nazvaný Závazky zákazníckych služieb.

V rámci tohto projektu sa spoločnosti skupiny VEOLIA VODA zavazujú garantovať zákazníkom kvalitu poskytovaných služieb. Chcú byť svojim zákazníkom neustále k dispozícii, čo najlepšie ich informovať a prejavíť im svoju solidaritu.

Pevne veríme, že naše záväzky sa stanú ďalšou etapou v posilnení dôvery, ktorá tvorí základ vzťahu medzi spoločnosťou a zákazníkom. Závazky sa týkajú dostupnosti a efektívnosti služieb, dodržiavanie termínov pri vybavovaní technických záležitostí, sťažností a reklamácií, informovanosti zákazníkov a solidárneho prístupu v prípade finančných problémov zákazníka.



Viac informácií o projekte nájdete na [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk) alebo v informačných brožúrach, ktoré sú k dispozícii vo všetkých zákazníckych centrách našej spoločnosti.