

# VODA PRE VÁS

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

## Milí čitatelia, vážení zákazníci.

November a December sú studené mesiace, kedy príroda postupne prechádza procesom premeny a všetko okolo nás sa pripravuje na zimný odpočinok. Presne na takéto večery je určený aj náš časopis Voda pre vás. V tomto čísle si môžete prečítať rozhovor s obchodnou riaditeľkou našej spoločnosti, ktorá vám podrobne vysvetlí fungovanie komunikácie medzi firmou a zákazníkmi. Dozviete sa o nových službách ako je elektronické zasielanie faktúr alebo zriadenie osobného zákazníckeho účtu. V sekcii zaujímavostí sa dozviete ako dodržiavať pitný režim v zime spolu s radou, aké nápoje by ste mali piť. Na záver si môžete vylúštiť krížovku a vyhrať pri tom zaujímavé ceny.

Želáme vám príjemné čítanie  
Redakcia časopisu.

## Zákazník je vždy na prvom mieste

VEOLIA VODA – Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. zásobuje pitnou vodou 649 715 domácností a zabezpečuje odvádzanie odpadových vôd pre 418 335 obyvateľov. Komunikácia so zákazníkom je riešená prostredníctvom siete zákazníckych centier a tiež cez linku CALL CENTRA. O ďalších formách komunikácie so zákazníkmi a o nových službách sme sa porozprávali s pani riaditeľkou obchodného úseku Ing. Máriou Vicianovou.

*Pani riaditeľka akou formou zlepšuje a zjednodušuje Vašu vodárenskú spoločnosť komunikáciu so zákazníkmi?*

Priamy kontakt so zákazníkom zabezpečuje sieť zákazníckych centier a okrem toho na čísle 0850 111 234 je zriadená zákaznícka linka – CALL CENTRUM. Komunikácia so zákazníkmi je podporovaná aj uverejňovaním aktuálnych informácií na internetovej stránke našej spoločnosti [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk), organizovaním podujatí pre verejnosť, vydávaním zákazníckeho časopisu a poskytovaním aktuálnych informácií pri osobnom kontakte.



*Koľko zákazníckych centier (ZC) je vo Vašej pôsobnosti a aké technické novinky ste zaviedli v zákazníckych centrách?*

Naša spoločnosť od roku 2006 vybuďovala vo všetkých veľkých mestách nášho regiónu 8 zákazníckych centier. Vo všetkých ZC sú používané jednotné postupy a formuláre na vybavovanie požiadaviek zákazníkov. Pre skvalitnenie prístupu k zákazníkom boli tiež zjednotené a prispôbené stránkové hodiny ZC tak, že všetky centrá majú dva stránkové dni /pondelok a streda/ predĺžené do 17 tej hodiny.

Čo sa týka technických noviniek v zákazníckych službách - ponúkame zákazníkom od druhej polovice roku 2011 **elektronické zasielanie faktúr** prostredníctvom portálu [www.ZelenaFaktura.sk](http://www.ZelenaFaktura.sk). Na základe úspešnej aktivácie služby budú zákazníkovi faktúry za vodné a stočné zasielané

(pokračovanie na strane 2)





## Zákazník je vždy na prvom mieste (dokončenie zo strany 1)

v elektronickej podobe na jeho e-mailovú adresu. Elektronická faktúra plne nahrádza tlačенú faktúru, preto po aktivácii služby elektronického zasielania faktúr už spoločnosť nebude zákazníkovi zasielať poštou tlačенú faktúru.

Výhod elektronickeho zasielania faktúr je niekoľko. Služba zasielania elektronickeho faktúr je pre zákazníka bezplatná, pričom zákazník získa jednoduchý a komfortný prístup k faktúre. Keďže faktúry budú zasielané v pravidelných fakturačných cykloch v PDF formáte bude mať zákazník k dispozícii kompletný archív faktúr kedykoľvek a kdekoľvek a tiež získa upozornenie SMS správou o doručení faktúry do e-mailovej schránky. Touto formou zasielania faktúr prispeje k ochrane životného prostredia spoločnosť i zákazník.

Pre registráciu elektronickeho zasielania faktúr musí mať zákazník k dispozícii svoj kód UID a PIN, ktorý je možné získať z prednej strany faktúry, osobnou návštevou Zákazníckeho centra alebo kontaktovaním Call centra. Ďalšie informácie k úspešnej aktivácii elektronickeho zasielania faktúr možno nájsť na [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk).

Od roku 2009 ponúkame možnosť zriadenia osobného zákazníckeho účtu, ktoré umožní zákazníkovi StVPS, a.s. jednoduché zasielanie požiadaviek týkajúcich sa zmeny výšky záloh, nahlásenia samoodpočtu vodomeru, reklamácie faktúry a nahlásenia poruchy. Vďaka nemu získa zákazník prehľad o spotrebe vody, výške faktúr a odpočtoch vodomeru na svojom odbernom mieste.

## Akým spôsobom môžu Vaši zákazníci uhrádzať platby za vodné a stočné?

Zákazníci Stredoslovenskej vodárenskej prevádzkovej spoločnosti, a.s. majú možnosť uhrádzať platby za vodné, stočné ako aj za iné služby poštovou poukážkou, prevodným príkazom, inkasom, v hotovosti v pokladni zákazníckych centier, prostredníctvom služby Unikasa a tiež môžu uhrádzať platby vo všetkých zákazníckych centrách platobnou kartou.

## Povedzte nám prosím Vás niečo bližšie o novej službe SMS info?

Je to služba ktorou sa spoločnosť poskytnutím aktuálnej informácie snaží zmierniť dôsledky krátkodobého alebo i dlhodobiejšieho prerušenia dodávky vody z dôvodu poruchy alebo opravy na vodovodnom alebo kanalizačnom potrubí. Po aktivácii služby SMS INFO budú zákazníci StVPS, a.s. zadarmo dostávať informácie o odstavkách vody a haváriách na vodovodnom a kanalizačnom potrubí priamo do mobilu. Službu SMS INFO je možné aktivovať prostredníctvom registračného formulára na stránke [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk), telefonicky na zákazníckej linke 0850 111 234, prípadne zaslaním SMS správy v tvare „SMS INFO“ na číslo +421 305032270.

## Čo by ste chceli na záver odkázať Vaším zákazníkom?

V záujme neustáleho skvalitňovania našich služieb sa snažíme vnímať podnety zákazníkov tak, aby sme sa neustále približovali k ich potrebám.

*Pani riaditeľka ďakujeme Vám za rozhovor a želáme mnoho spokojných odberateľov.*

## Zásady pitného režimu

Všetci vieme, že je potrebné dodržiavať pitný režim a doplňovať tekutiny. Dôležité je nielen množstvo tekutín, ktoré prijímame, ale najmä frekvencia dopĺňania tekutín počas dňa.

**2 poháre vody** po prebudení podporujú správnu funkciu orgánov a tela

**1 pohár vody** pred jedlom podporuje trávenie

**1 pohár vody** pred kúpeľom znižuje krvný tlak

**1 pohár vody** pred spánkom predchádza krvácaniu do mozgu a infarktu v spánku

## Aké nápoje sú najvhodnejšie?

Jeden liter by mala byť čistá voda. Tá má totiž nízky osmotický tlak, takže sa jednoduchšie dostane do buniek. Najvhodnejšia je voda pramenitá, alebo voda, stolová, keďže bola súčasťou našej planéty už od nepamätí a sme na ňu zvyknutí, tým pádom ju nič nenahradí. Spolu so stolovou vodou je vhodné piť minerálne vody, ktoré sa taktiež odporúča kombinovať, keďže každá má iné zloženie stavebných prvkov a minerálov. Zhruba pol litra by teda mala byť voda minerálna. Dôležité je, aby obsahovala najmä sodík, draslík a horčík. Zvyšok by potom mali tvoriť ovocné a zeleninové šťavy s mnohými vitamínmi prospešnými pre naše telo. Pre pitný režim sú nevhodné sladené nápoje, káva či čierny čaj, pretože sladené nápoje spôsobujú telu ďalšiu prácu v podobe zvýšenej filtrácie. Káva a čierny čaj pôsobia močopudne, čo znamená, že by sme mali mať vo zvyku zapíť ich rovnakým množstvom pitnej vody na dodatočnú hydratáciu. Alkohol je vrcholne nevhodný, keďže priamo zastavuje filtráciu.



## Nulové odbery, problém všetkých vodárenských spoločností

Naša spoločnosť zabezpečuje dodávku pitnej vody a odkanalizovanie pre takmer 107 604 zákazníkov. Veľkým problémom sú takzvané nulové odbery, čo v praxi znamená uzavretú zmluvu s vodárenskou spoločnosťou na odber pitnej vody, no voda sa neodoberá. Problém spočíva v tom, že platby takéhoto užívateľa nepokryjú ani náklady na zriadenie prípojky, dodávku a kontrolný odpočet vody z vodomeru raz za rok. Okrem ekonomického hľadiska sa nulové

odbery negatívne odrážajú aj na kvalite vody, a to najmä v mikrobiologických ukazovateľoch, keďže v rozvodných potrubíach dochádza k pomalému resp. k žiadnemu prúdeniu vody. Norma určuje maximálnu dobu zdržania prietoku vody na 50-60 hodín, čo predstavuje dobu 2 -2,5 dňa. Zabezpečovanie sanitárnych prietokov je technická nevyhnutnosť pre zabezpečovanie kvality vody a býva realizované na náklady spoločnosti.



## Vylúštite tajničku našej krížovky a vyhrajte

Spoločnosť VEOLIA VODA – Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. dlhodobo podporuje ..... na školách – na základné a stredné školy distribuuje učebné pomôcky ako ..... na skúmanie vody, DVD a pracovné listy. Spoločnosť každoročne organizuje aj vzdelávacie súťaže na ochranu prírody a .....

	Mol Iraku	Arabský filozof	Ruská akadémia vied	Opak staro	Stránky	3	Sneh po nemecky	Existuje	Citoslovce cinknutia	Španielske sídlo	Usadeniny	Panika na burze	Vyhynulý bylinožravý veľšest' druhu dinosaurus	EČV Košíc
Vlákno po anglicky					Súkromná bezpečnostná služba			Sign. creation application			Rev			
Ruská hora					Mužské meno			Natrie, namaže (hovor.)			Oko po nemecky			
	1/2				Nudíť po anglicky		0							1/2
Americký herec														
Chrómov (zm.)			Mesto v Rumunsku					Castica					Akadémia vied	
			Ľud po poľsky					Amateur athletic association					Modlitba po špan.	
Ušnosťnosťkrčná ambulancia				Člen vysokej šľachty				Atom. elek. tráňeň (skr.)			Onen		Typ ruských lietadiel	
				Prosím po taliansky				Časť noža (zastar.)						
Polievka po anglicky					MPZ Venezuely		Ucho (angl.)			Skótske mesto				
					Symetrála		Prezervatív			Čistí pránim				
Lonová kosť								Tlačová agentúra Austrálie			Predložka			
								Ženské meno			Talianske mesto			
Označenie lietadiel Salvador			Pevnina v mori					Kachle					Hrob (kníž.)	
			Radionová systémna blízko navedenia					Vie, po nemecky					Kufor po česky	
	Miliarda (skr.)	Radón		Turec. jazero									Nuž, no (nár.)	
		MPZ Spoj. arabských emirátov		Rozhlasová spoločnosť Rwandy				Riečny kórovéc					Druh papagája	
					Myslienký po anglicky									
Muster po česky					Kancelárska skratka					Mesto v Thajske			Mastná zemina	Kiloampér
										Komunálna banka				
2						T								
Deň po česky				Slovenský lekár										
										Robotník železnice alebo tunela				

Nápoveda: ALTEA, AVERROES, BARALA, IGUANODON, IZNIK, ORAR, RAYMAN, SCHNEE

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. 2012 poštou na adresu VEOLIA VODA- Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., Partizánska cesta 5, 974 01 Banská Bystrica alebo e-mailom na adresu [info@stvps.sk](mailto:info@stvps.sk).



# CHRÁNIME ŽIVOTNÉ PROSTREDIE



Hlavná oblasť činnosti Stredoslovenskej vodárenskej spoločnosti a.s. je úzko spätá s ochranou životného prostredia. Snažíme sa preto minimalizovať všetky dopady našich činností na jednotlivé zložky životného prostredia, a to najmä vývojom nových technológií, zodpovedným a bezpečným prevádzkovaním existujúcich technologických zariadení.

V súvislosti s environmentálnou politikou našej spoločnosti zabezpečujeme zhodnotenie odpadov, ktoré boli v predchádzajúcom období likvidované skládkovaním.

Z vyprodukovaného biologicky rozložiteľného odpadu sa nám v roku 2010 ďalšou činnosťou podarilo zhodnotením získať 16 107 GJ tepelnej energie a 1636818 m<sup>3</sup> bioplynu.

Zodpovednosť spoločností voči životnému prostrediu dokazuje aj zavedenie systému environmentálneho manažérstva.

## Sledujeme a vyhodnocujeme kvalitu vody

Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. sleduje počas celého roka kvalitu zdrojov pitnej vody, kvalitu vody vo vodovodnej sieti, kvalitu vody vo vodojemoch a na spotrebiskách v ukazovateľoch mikrobiologických, biologických a tiež fyzikálno-chemických.

Od začiatku januára do decembra sa zrealizuje približne 3 600 odberov vzoriek a 42 000 mikrobiologických a biologických analýz vyhodnocovaných v akreditovaných laboratóriách.

Vydala: VEOLIA VODA - Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., Partizánska cesta 5, 974 00 Banská Bystrica, [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk), [info@stvps.sk](mailto:info@stvps.sk)  
• Redakčná rada: Mgr. Slavomíra Vogelová, Ing. Mária Vicianová, Ing. Mariana Karásková, Bc. Erika Koscová • Grafická úprava a sadzba: antre public, s.r.o.

Vianoce plné radosti pre Vašich blízkych

# sodastream

your home soda factory

Skvelý darček pre tých ktorých milujete.  
Skvelý darček pre celú rodinu.  
Skvelý darček pre vašich priateľov.  
Skvelý darček pre Vás.  
Skvelý darček pre životné prostredie.

## Dokonalý darček

Nie je čo dodať.

reddot design award

[www.facebook.com/SodaStream.Slovakia](http://www.facebook.com/SodaStream.Slovakia)  
[www.sodastream.cz](http://www.sodastream.cz)