

# VODA PRE VÁS

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

## Milí čitatelia, vážení zákazníci,

v ďalšom čísle časopisu Voda pre vás si vás dovoľujeme informovať o nových službách, ktoré pre Váš komfort pripravila a naďalej rozširuje Stredoslovenské vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. ako i o tom ako našu prácu hodnotili v minulom roku zákazníci v externom prieskume spokojnosti. Na základe mnohých dotazov uverejňujeme aktuálny prehľad cien vodného a stočného v roku 2012 a zhodnotenie kvality pitnej vody v našom regióne. Tipy na ekologickú domácnosť vám pomôžu k tomu, aby bol váš domov čistý aj zdravý zároveň a po vylúštení krížovky sa dozviete, čo môže všetko mať vplyv na kvalitu vody z vodovodu.

Želáme vám pekné leto.  
Redakcia

## Elektronická komunikácia šetrí čas aj peniaze

V rámci neustáleho skvalitňovania služieb zavádza Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. /StVPS, a.s./ nové služby pre zjednodušenie a urýchlenie procesov komunikácie so zákazníkom.

### Elektronická faktúra – služba pre zákazníka aj pre prírodu

Od júna 2011 ponúka naša spoločnosť **zasielanie faktúr elektronicke**. Pri tejto službe zákazník na základe úspešnej aktivácie služby dostáva faktúry za vodné a stočné v elektronickej podobe na jeho e-mailovú adresu. Výhod elektronickeho zasielania faktúr je niekoľko. Služba zasielania elektronickeho faktúr je pre zákazníka bezplatná, zákazník získa jednoduchý a komfortný prístup k faktúre, faktúry sú zasielané v PDF formáte a tak má zákazník k dispozícii kompletný archív faktúr kedykoľvek vo svojej e-mailovej schránke, súčasne na portáli [www.zele-nafaktura.sk](http://www.zele-nafaktura.sk) je k dispozícii zasielaná faktúra pre prípadné použitie ešte 60 dní po odoslaní. Zákazník dostane tiež upozornenie SMS správou o doručení faktúry do e-mailovej schránky, ak o to pri registrácii požiadal. V roku 2011 sa na elektronicke zasielanie faktúr zaregistrovalo 400 zákazníkov, pričom celkovo bolo elektronicke odoslaných 729 faktúr v 294 e-mailových správach. Viac informácií o službe Zelená faktúra nájdete na [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk). Aktuálne spoločnosť ponúka po doručení faktúry na e-mailovú adresu zákazníka aj možnosť priamej elektronickej platby cez VUBpay alebo TATRApay, ak zákazník má zriadený účet v uvedených bankách.

Pre využitie možností elektronickej komunikácie spoločnosť v súčasnosti začína s evidenciou e-mailových kontaktov zákazníkov, čo v budúcnosti umožní, po dohode so zákazníkom, zasielanie faktúr elektronicke bez nutnosti ďalšej registrácie a tiež využitie pre zasielanie informácií o nových službách.



### Osobný zákaznícky účet

Zriadenie osobného zákazníckeho účtu na [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk) umožňuje zákazníkom StVPS, a.s. jednoduché zasielanie požiadaviek týkajúcich sa zmeny výšky záloh, nahlásenia samoodpočtu vodomeru, reklamácie faktúry a nahlásenia poruchy. Vďaka osobnému zákazníckemu účtu získa zákazník prehľad o spotrebe vody, výške faktúr a odpočtoch vodomerov na svojom odbernom mieste.

### Služba SMS info

Pri aktivácii služby **SMS info** dostávajú zákazníci StVPS, a.s. zadarmo informácie o odstávkach vody a haváriách na vodovodnom a kanalizačnom potrubí priamo do svojho mobilu. Službu SMS INFO je možné aktivovať prostredníctvom registračného formulára na stránke [www.stvps.sk](http://www.stvps.sk), telefonicke na zákazníckej linke 0850 111 234, prípadne zaslaním SMS správou.





## Odpadové vody

Na kanalizačnú sieť Stredoslovenskej vodárenskej prevádzkovej spoločnosti, a. s. s celkovou dĺžkou 941 km je napojených 418 514 obyvateľov. Prevádzkujeme 40 čistiarní odpadových vôd a 24 čerpacích staníc. V správe našej spoločnosti je viac ako 29 000 kanalizačných prípojok. Pravidelne monitorujeme kvalitu vypúšťanej odpadovej vody.

V oblasti prieskumu stokových sietí bola úspešne odskúšaná a zavedená technológia dymových skúšok stokových sietí. Touto technológiou je možné zisťovať poruchy kanalizačných potrubí a objektov stokových sietí a tiež identifikovať neoprávnené pripojenia nehnuteľností, ako aj pripojenia dažďových vôd do splaškovej kanalizácie. TV kamerový systém na prieskum kanalizačných potrubí vybavený TV kamerou a skenerom s meraním deformácie a sklonu potrubia sa vykonáva za účelom plánovania opráv, zabezpečovania podkladov na obnovu stokových sietí a na riešenie havarijných stavov.

Správajme sa ekologicky! Životné prostredie pre nás a pre ďalšie generácie chránime aj tým, že nevyhadzujeme do kanalizácie látky, ktoré tam nepatria.

## Kvalita pitnej vody



Pre odberateľov v pôsobnosti našej spoločnosti je predpísaná kvalita vody z podzemných aj povrchových vodných zdrojov zabezpečovaná v 24 úpravniach vôd a kontrolovaná v akreditovaných laboratóriách spoločnosti.

Od začiatku roku 2012 bolo celkovo vykonaných 1049 odberov vzoriek na biologické a mikrobiologické rozbory, z ktorých 87 bolo závadných, čo percentuálne predstavuje 7,81 % závadnosť. Biologických a mikrobiologických analýz bolo zrealizovaných 13003, z čoho 124 bolo závadných /0,95 % závadnosť/, z vykonaných 21 720 fyzikálno- chemických analýz bolo nevyhovujúcich 185, čo predstavuje 0,85 % závadnosť.

Povolená prípustná závadnosť vzoriek 15,14%, nebola počas celého obdobia prekročená.

Čo sa týka tvrdosti vody, je pitná voda z vodovodu v stredoslovenskom regióne väčšinou tvrdá. Tvrdosťou vody sa vo všeobecnosti rozumie súčet obsahu vápnika a horčíka vo vode. Každá voda obsahuje vápnik v prírodnej podobe a jeho obsah závisí od geologickej skladby horniny, ktorou voda preteká. Prítomnosť týchto prvkov pôsobí na ľudský organizmus pozitívne vo viacerých smeroch.

## Aktuálne ceny vody pre rok 2012 v stredoslovenskom regióne

Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s /StVPS, a.s/ schválila na obdobie od 1.1.2012 do 31.12.2012 tieto maximálne ceny:

- maximálna cena za výrobu a dodávku pitnej vody verejným vodovodom: **1,1022 €/ m<sup>3</sup>**
- maximálna cena za distribúciu pitnej vody verejným vodovodom: **0,6622 €/ m<sup>3</sup>**
- maximálna cena za odvedenie a čistenie dopadovej vody verejnou kanalizáciou: **1,0443 €/ m<sup>3</sup>**

Uvedené ceny sú bez DPH.

## Kanalizácia nie je odpadkový kôš!

### Čo nepatrí do kanalizácie?

- chemikálie, rozpúšťadlá, umelé hnojivá, lieky,
- stavebný materiál, sadra, tvrdnúce lepidlá, peny,
- rôzne sypké materiály (múka, cukor a pod.),
- ropné materiály a tuky,
- chemikálie, farby, riedidlá, rozpúšťadlá, silné dezinfekčné prostriedky,
- predmety z dreva, drôty, plechy,
- stavebný odpad,
- plastové a gumové produkty.

Z domácností je do verejnej kanalizácie možné vypúšťať výlučne len splaškové vody zo sociálnych zariadení a drezov. Rozhodne by sa obyvatelia nemali zbavovať komunálneho odpadu z domácnosti tak, že ho splachujú cez WC do kanalizácie. Nemali by sa tiež splachovať potraviny, ktoré sú následne lákadlom pre hlodavcov. Do verejnej kanalizácie sa nesmú vypúšťať odpadové vody, ktoré by mohli obsahovať látky ohrozujúce zdravie a bezpečnosť prevádzky stokovej siete a ani látky spôsobujúce nadmerný zápach alebo možnosť vzniku infekcie.

### Čo všetko môže spôsobiť spláchnutie vecí, ktoré do kanalizácie nepatria?

Spláchnutím vecí, ktoré do kanalizácie nepatria, dochádza k upchaniu, vytopeniu a haváriám. Táto skutočnosť vedie k zvýšeniu nákladov na čistenie kanalizácie a odstraňovanie havárií, čo sa v konečnom dôsledku môže prejavovať na zvýšení ceny za odvedenie a čistenie odpadovej vody. Mestské čistiarne odpadových vôd (ČOV) sú čistiarne mechanicko-biologické, to znamená, že rozhodujúcou mierou sa na čistení odpadových vôd podieľajú rôzne druhy mikroorganizmov nachádzajúce sa v aktivovanom kale v aktivačných nádržiach ČOV. Tieto mikroorganizmy sú však veľmi citlivé na prítomnosť látok, ktoré do odpadových vôd nepatria. Dôsledkom je inhibícia až úplná strata čistiacej schopnosti mikroorganizmov a ich odumretie. Dochádza ku kolapsu ČOV a počas tohto obdobia je znížená kvalita čistenia odpadových vôd vypúšťaných do recipientu, čo negatívne vplyva na životné prostredie.





# Vylúštite tajničku našej krížovky a vyhrajte!!!

Voda z kohútika je **1. časť tajničky**, obsahuje prirodzene **2. časť tajničky**. Podlieha prísnej kontrole. Ročne každá vodárenská spoločnosť odoberie niekoľko tisíc **3. časť tajničky** a realizuje desatisíce **4. časť tajničky**. Pitná voda na Slovensku spĺňa prísne európske štandardy **5. časť tajničky**.

Nápoveda:  
AOL, apiol, gland, Kárász, Maýr, Claudette, FED, Okino, Otse, Sée

Vylúštite tajničku našej krížovky a vyhrajte 3 prístroje zn. Sodastream na prípravu sviežich perlivých nápojov s rôznymi príchuťami /viac na [www.sodastream.sk/](http://www.sodastream.sk/) a 5 balíčkov darčekových predmetov.

Správne znenie tajničky posielajte do 25.10.2012 e-mailom na [info@stvps.sk](mailto:info@stvps.sk) alebo poštou na adresu:  
Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., Partizánska cesta 5, 974 00 Banská Bystrica.



	Chemický prvok (ER)	<b>2</b>	Len	Tu máš		Čistiaci prostriedok	Bziknutie	Prelievajú slzy	Argón	Hmotný investičný majetok	Éra po latinsky	Medzinár. konfederácia kresťanských odborov
Uniknúť po rumunsky					Český futbalista							
Vodný živočích					<b>3</b>	Imavozelená farba						
British Video Association				Bratovrah Aula po rusky					Súmrak	Obyvateľ Šaska		
Hlas somára			Ad acta	Územie v Botswane		Kult. infor. stredisko	<b>4</b>				Autonómna oblasť	Čistiaci prostriedok
Nejedovavý had						Amateur Athletic Association	Rôsol				<b>5/2</b>	Nenáhlivá
Typ súkvetia								Horolezecký schodík				
	Nat. Sec. Agency				Turecký dôstojník					Šta		
	Sídliisko v Prešove				Mužské meno					Napravo		
Rieka vo Francúzsku				Zláza po anglicky							Americium	Nekujné železo
Európska liga			Český operný dirigent	Trhajú (kníž)				Olše v Nemecku	Zbohom (z tal.)			
Slovenský ekonóm a prognostik							Derivát benzénu	Zákonník práce				
Štvrť po česky						<b>1</b>					V	
Japonský ostrov						Na 5. mieste	Dobitie					Časť, úsek
Osobné zámeno			Nuž, teda (zastar.)	Predpona s významom voda				Omotajte	Arktický (skr.)			
	1095 rímskymi číslicami	Nech, po česky	Nemecký koncern		Hovorový súhlas	Federálny rezerv. sys.		Pseudonym Schopféra	Nit, po česky			
Olejnata plodina				Ladový sneh						Dom. meno Aleny	Prezývka Guevaru	
<b>5/2</b>				Citoslovce súškania								Cicavec z pralesa
Francúzske ženské meno												Citoslovce smiechu

## Všetko, čo vás zaujíma o vode z kohútika

Pitná voda z kohútika je najvhodnejšia na zabezpečenie pravidelného pitného režimu. Kvalitná pitná voda je pre zdravie človeka nesmierne dôležitá.

Voda z kohútika je zdravá, obsahuje prirodzene vyvážené látky. Podlieha prísnej kontrole.

Pitná voda z vodovodu na Slovensku spĺňa európske štandardy vo všetkých ukazovateľoch.

Vo vode z vodovodu je sledovaných viac ako 100 ukazovateľov kvality vody, niektoré sú nad rámec vyhláškou stanovených povinných ukazovateľov. U vody z vodovodu je kontrolovaný celý proces výroby a distribúcie pitnej vody.

Pre udržanie kvality vody je potrebné pravidelné čistenie sitka vodovodnej batérie, na ktorom sa zachytávajú mechanické nečistoty z trubiek.

Chlór vo vode z kohútika zaručuje jej bakteriologickú nezávadnosť. V malých dávkach je zdravotne neškodný.

Koncentrácia chlóru je presne vymedzená a prísne kontrolovaná..

Biele zafarbenie vody z kohútika spôsobuje nasýtenie vody vzduchom, ktoré nemá žiadny vplyv na chuť vody ani na jej kvalitu. Vzduch z vody postupne vypchá, takže stačí, ak necháte vodu v pohári niekoľko minút odstáť.







# Zákazníkov zaujíma cena vody a jej kvalita

Pri pravidelnom prieskume spokojnosti realizovanom raz ročne medzi zákazníkmi Stredoslovenskej vodárenskej prevádzkovej spoločnosti, a.s. bolo telefonicky oslovených celkovo 1000 odberateľov, z toho 600 z kategórie rodinné domy, 200 z kategórie bytové správckové spoločnosti a spoločenstvá vlastníkov bytov a 200 respondentov bolo z kategórie firmy a právnické osoby. Hlavným zámerom prieskumu je spoznať aktuálnu spokojnosť zákazníkov so službami dodávky vody a odkanalizovania vrátane zákazníckeho servisu a komunikácie a porovnať tieto výsledky s predchádzajúcimi rokmi.

Spokojnosť s úrovňou poskytovaných služieb zaznamenala mierny vzostup. Celkovú spokojnosť so službami vyjadrilo až 89,7 % respondentov. Zvýšila sa tiež v porovnaní s minulými rokmi celková spokojnosť s kvalitou pitnej vody (86,5%).

Rekordne vysokú spokojnosť vyslovujú zákazníci s profesionalitou zamestnancov (94,5%) a s prístupom zamestnancov pri získavaní informácií technického charakteru.

V otázke preferencie typu informácií, ktoré zákazník očakáva, je na prvom mieste cena vody a jej kvalita. Až 45,2 % zákazníkov zaujímajú najviac informácie o kvalite vody a 40,8% pokladá za dôležité informácie o cenách vodného a stočného.

Ako zdroj informácií vyhovujú individuálnym zákazníkom najviac brožúry a letáky, zatiaľ čo firmy uprednostňujú jednoznačne internet.

Na základe záverov prieskumu realizovaného externou spoločnosťou sa v zákazníckej komunikácii zameriame práve na zlepšenie a dopĺňanie internetových stránok a tiež na skvalitnenie informovanosti zákazníkov o kvalite vody a cenách vodného a stočného.



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

**51,3%** veľmi spokojný  
**38,4%** skôr spokojný  
**8,7%** skôr nespokojný  
**1,6%** nespokojný



**Ako ste spokojný s kvalitou pitnej vody?**

**58,6%** veľmi spokojný  
**27,9%** skôr spokojný  
**9,9%** skôr nespokojný  
**3,6%** nespokojný

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 • Grafická úprava a sadzba: antre public, s.r.o.

**sodastream™**

LIMITED EDITION

**UŽ V OBCHODOCH**

**DOBA L'ADOVA'4**

**ZEM V POHYBE**

**V KINÁCH OD 28. JÚNA**

© 2012 Twentieth Century Fox Film Corporation. All rights reserved.