

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.
v roce **2007**



Obsah

- 3. Klíčové údaje; Základní údaje
- 4. Orgány akciové společnosti
- 5. Organizační struktura PVK
- 6. Přístup k zákazníkovi
Zákaznické centrum
Nové služby; Telefonický kontakt
Marketing a komunikace
Komunikace s pražskou veřejností
- 10. Zodpovědnost
Lidské zdroje; Struktura zaměstnanosti
Vzdělávání; Program Sequoia
Sociální oblast; Interní komunikace
- 14. Solidarita
Donátorské akce - Nadační fond VEOLIA
Vzdělávací programy pro děti
- 16. Inovace
Oblast informatiky
Čerpací stanice a pobočné ČOV
Rekonstrukce na úpravkách vody
- 18. Výkonnost
Výroba vody
Hospodaření s vodou; Vodoměry
Čištění vody
Průzkum na stokové síti
Kontrola kvality vody
- 26. Dceřiná společnost
- Kontakty

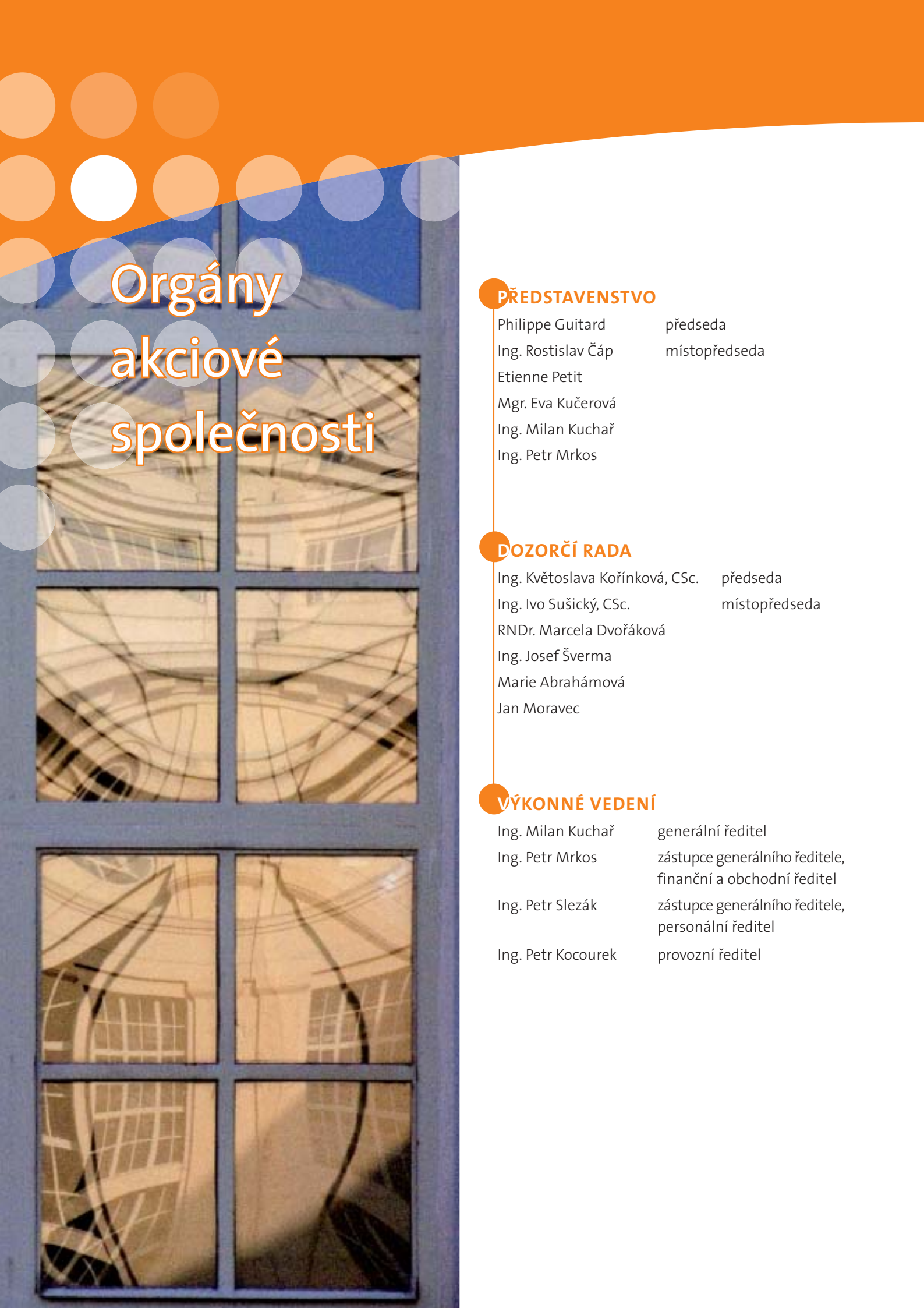
Klíčové údaje

- O**brat společnosti: **4,75** mld. Kč
- P**očet zaměstnanců: **1143**
- V**ýroba vody: **129 136 455** m³, z toho 73 % v úpravně vody Želivka
- Z**tráty vody: pokles na **21,4** %
- M**nožství vyčištěné vody: **121 101 778** m³, z toho 94,5 % na Ústřední čistírně odpadních vod
- P**očet havárií na vodovodní síti: **2603**
- P**očet havárií na kanalizační síti: **117**

Základní údaje

OBCHODNÍ JMÉNO:	Pražské vodovody a kanalizace, a.s. (PVK)		
DATUM VZNIKU:	1. 4. 1998		
VZNIK:	Akciová společnost Pražské vodovody a kanalizace je právním nástupcem státních podniků Pražské vodárny a Pražská kanalizace a vodní toky v rozsahu, který je dán privatizačním projektem.		
PRÁVNÍ FORMA:	Akciová společnost		
IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO:	25656635		
ZÁKLADNÍ KAPITÁL SPOLEČNOSTI:	792 276 000 Kč		
AKCIONÁŘ:	VEOLIA VODA S.A.	100 %	
SÍDLO SPOLEČNOSTI:	Praha 1, Pařížská 11		





Orgány akciové společnosti

PŘEDSTAVENSTVO

Philippe Guitard	předseda
Ing. Rostislav Čáp	místopředseda
Etienne Petit	
Mgr. Eva Kučerová	
Ing. Milan Kuchař	
Ing. Petr Mrkos	

DOZORČÍ RADA

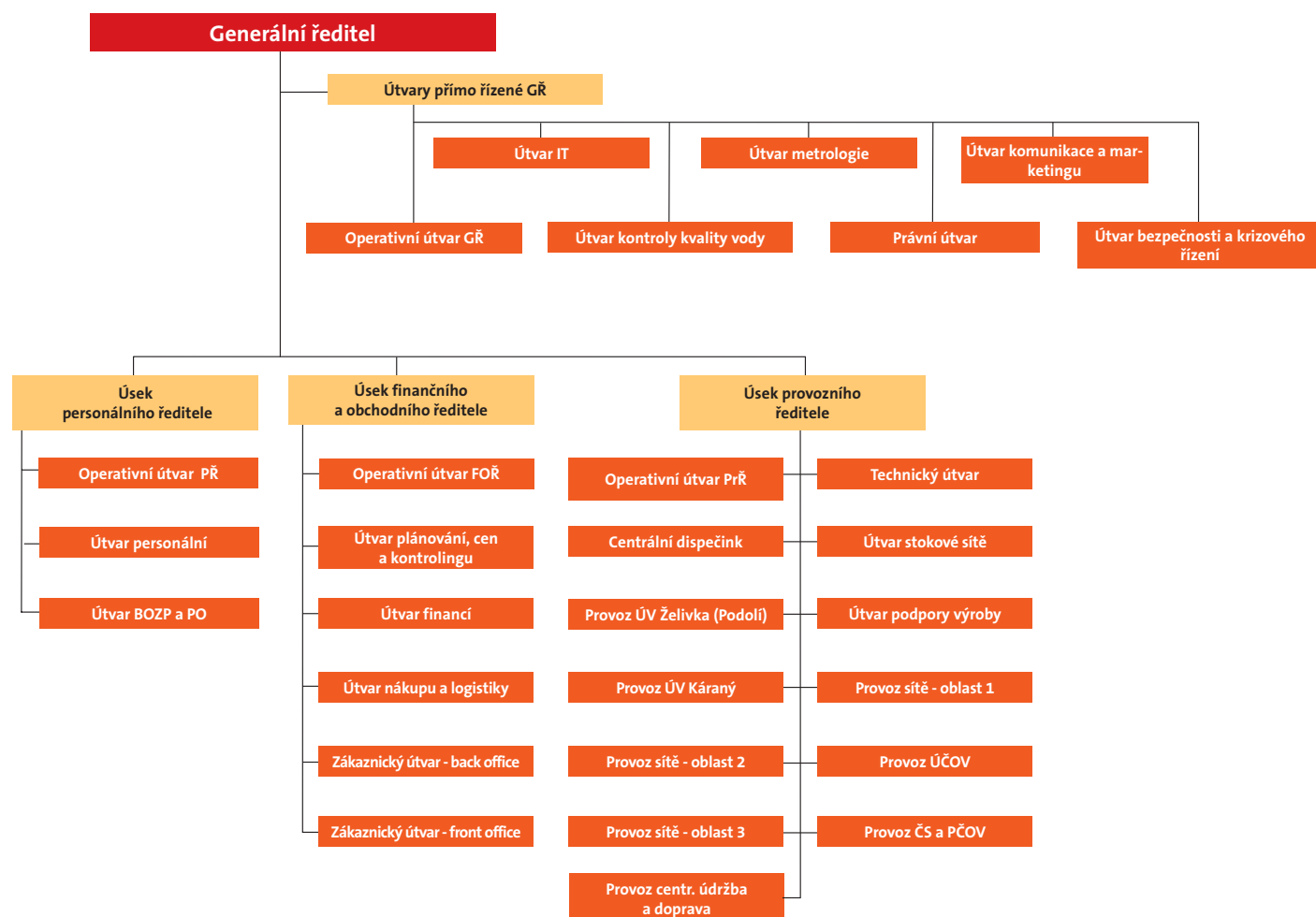
Ing. Květoslava Kořínková, CSc.	předseda
Ing. Ivo Sušický, CSc.	místopředseda
RNDr. Marcela Dvořáková	
Ing. Josef Šverma	
Marie Abrahámová	
Jan Moravec	

VÝKONNÉ VEDENÍ

Ing. Milan Kuchař	generální ředitel
Ing. Petr Mrkos	zástupce generálního ředitele, finanční a obchodní ředitel
Ing. Petr Slezák	zástupce generálního ředitele, personální ředitel
Ing. Petr Kocourek	provozní ředitel

Organizační struktura PVK

k 31. 12. 2007





Přístup k zákazníkovi



Zákaznické centrum

V únoru 2007 společnost otevřela rozšířené zákaznické centrum v Dykově ulici na Vinohradech. Na jednom místě tak může zákazník vyřídit vše kolem dodávek vody a odvádění odpadních vod. Rozsah služeb dosud poskytovaných v zákaznickém centru se doplnil o vyjadřování k projektové dokumentaci, k vodovodním a kanalizačním přípojkám, ochranným pásmům vodárenských zdrojů, vodovodní a kanalizační sítě apod. Dále jsou zde poskytovány grafické a digitální dokumentace stávajících

vodárenských a kanalizačních sítí a zařízení, atd.

Téměř 16 tisíc zákazníků navštívilo PVK v obchodních záležitostech, z toho přes 13,5 tisíce zákazníků přišlo do zákaznického centra. 75 % zákazníků řešilo v centru smluvní záležitosti.

I v roce 2007 byl ze strany zákazníků velký zájem o placení vodného a stočného v pokladně v zákaznickém centru. Celkem bylo vybráno přes 20 mil. korun.

V roce 2007 došlo k dalšímu zkvalitnění služeb poskytovaných Pražskými vodovody a kanalizacemi. PVK se tak mění na moderní zákaznický orientovanou společnost, která klade důraz na profesionální přístup svých zaměstnanců vůči zákazníkům. Jejím prioritním úkolem je neustálé zvyšování kvality a rozšiřování spektra služeb zákazníkům.

Průzkum spokojenosti ukázal, že jsou zákazníci se službami společnosti a s přístupem zaměstnanců k zákazníkům spokojeni, proto nebude jednoduché vysokou laťku posunout ještě výš. Ke konci roku celá společnost úspěšně obhájila certifikaci ISO 9001:2001.

Počet smluvních zákazníků	82 582
Z toho individuálních zákazníků	21 272
Bytových družstev, bytových domů apod.	36 542
Ostatních zákazníků	24 768
Počet fakturačních vodoměrů	105 041
Počet odeslaných faktur	320 216
Počet stížností a reklamací	636



Nové služby

Během roku 2007 probíhala rozsáhlá komunikační kampaň s cílem zvýšit povědomí zákazníků o nové službě SMS INFO. Společnost Pražanům nabídla zasílání důležitých informací týkajících se dodávky pitné vody a odkanalizování formou SMS zpráv přes mobilní telefon. Službu PVK poskytují zdarma. V roce 2007 se k nové službě zaregistrovalo téměř 5000 zákazníků a PVK jim odeslaly přes 50 000 SMS zpráv o haváriích vodovodu a dalších informacích o vodě. K nové službě se zákazníci registrují na internetu na adrese www.voda-info.cz nebo přes call centrum PVK. Zde obyvatelé Prahy nahlásí oblasti, o kterých chtějí být informováni, a pak dostávají jen informace, o jaké mají zájem. Pokud nemají občané přístup na internet, mohou zaslat SMS ve tvaru VEOLIA na číslo 720 001 112. Operátoři call centra PVK jim zavolají a jejich registraci vyřídí společně.



Telefonický kontakt

V roce 2007 došlo k zefektivnění provozu call centra PVK. Přestěhovalo se do budovy, kde sídlí i centrální dispečink, který zajišťuje distribuci vody a odstraňování havárií na vodovodní síti. Díky lepší komunikaci mezi těmito centry došlo ke zvýšení obslužnosti zákaznické linky. Na této lince bylo v roce 2007 celkem vyřízeno 84 131 hovorů a servis level - úroveň obslužnosti zákazníků dosáhl 92 %. Pražané měli po celý rok možnost získat na jednom čísle všechny informace o vodě, včetně havárií na vodovodní a kanalizační síti. Největší počet dotazů byl na dodávku pitné vody, na obecné informace týkající se pitné vody a odvádění odpadních vod a na informace ohledně faktur a smluv.

V roce 2007 začalo call centrum PVK poskytovat telefonické služby zákazníkům společnosti 1.SČV, a.s., která je také členem skupiny Veolia Voda. I přes rozšíření služeb call centra, se servis level udržel na vysoké úrovni.

Operátoři call centra také během roku 2007 nabízeli a prováděli registraci zákazníků k nové službě – sms info.

S cílem zkvalitnit telefonickou obsluhu zákazníků připravují PVK v roce 2008 rozšíření provozní doby call centra na nepřetržitý 24 hodinový provoz. Díky tomuto opatření dojde ke zpružnění a zkvalitnění dosud po-

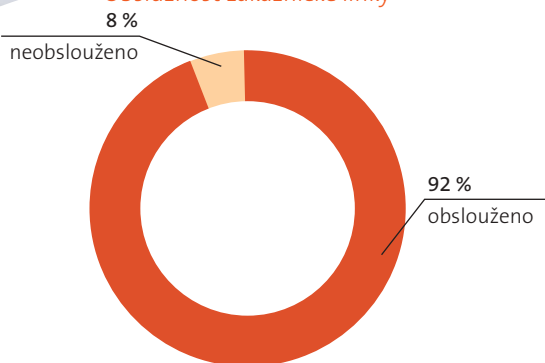
skytovaných služeb. Společnost předpokládá, že se zvýší kvalita obsluhy a nastane rychlejší odbavení volajících. Po celých 24 hodin budou operátoři poskytovat obchodní, provozní i technické informace.

Marketing a komunikace

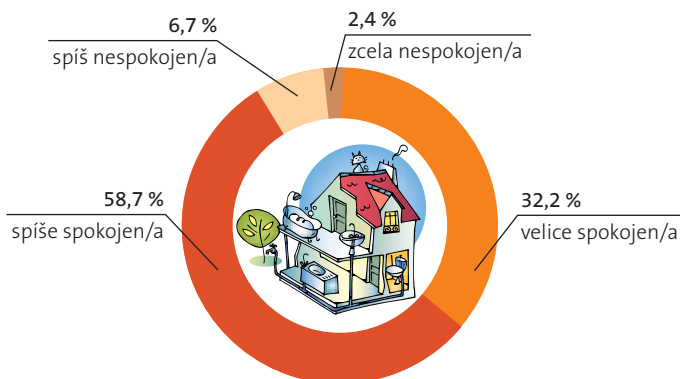
Společnost využívala veškeré dostupné prostředky – kultivace všech prostor pro zákazníky, co nejvstřícnější jednání s nimi, hledání nových forem komunikace se zákazníky, s veřejnou, regionální i městskou správou, jednotný vnější i vnitřní grafický projev a další prostředky ke zvýšení pozitivního vnímání společnosti širokou veřejností, zákazníky, akcionáři a všemi obchodními partnery. O tom, že se to společnosti daří, svědčí i výsledky průzkumu spokojenosti.

V posledním čtvrtletí roku 2007 provedla společnost Ipsos Tambor tradiční průzkum spokojenosti mezi Pražany. Bylo osloveno 1300 Pražanů a zástupců firem a bytových družstev. Z průzkumu vyplynulo, že přes 90 % dotázaných je spokojeno se službami společnosti. Podobně vysoce hodnotila veřejnost profesionalitu zaměstnanců PVK, úroveň zákaznických tiskovin atd. Výsledky průzkumu jsou využívány k dalšímu zlepšování a rozšiřování služeb pro zákazníky.

Obslužnost zákaznické linky



Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb PVK?





Komunikace s pražskou veřejností

Nezanedbatelnou součástí vytváření pozitivního veřejného vnímání jsou i reklamní aktivity a komunikace s veřejností, které se významně podílejí na vytváření vnějšího obrazu společnosti jako seriózního obchodního partnera. Během roku 2007 vydala společnost také řadu nových informačních materiálů a letáků s aktuálními informacemi o vodě. Poprvé byl dvakrát vydán zákaznický magazín Voda pro Vás, který přinesl aktuální informace o službách PVK, kvalitě dodávané vody, problematice čištění vod či o tvorbě ceny vody. Časopis byl rozdán do schránek každé pražské domácnosti a také byl vložen do hlavních deníků. K propagaci PVK přispěla i

účast na prestižní vodohospodářské výstavě Vodovody a kanalizace 2007, která se opět konala na výstavišti BVV Brno.

Podpůrnou aktivitou komunikačních kampaní byla celoroční reklama na Šitkovské vodárně, která přispěla na rekonstrukci této kulturní památky. Ke zvyšování povědomí o službách PVK pomáhala i pravidelná inzerce v pražských denících, hlavně v Metru, MF Dnes a Listech hl. m. Prahy.

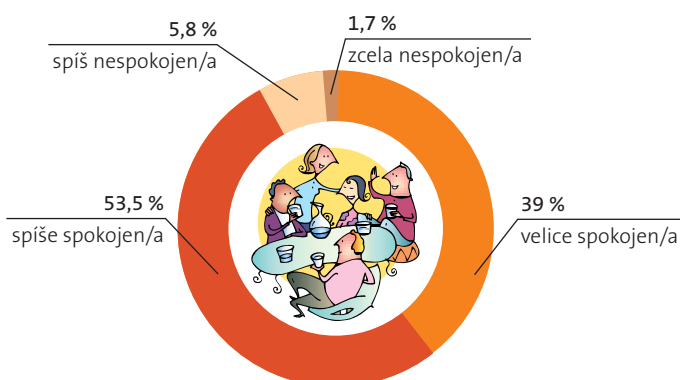
Společnost na své náklady provozovala Muzeum pražského vodárenství v Podolské vodárně. Cílem expozice je přispět k poznání části historie hlavního města v oblasti výroby, rozvodu a distribuce vody. Expozice je trvale rozšiřována a obohacována o nové exponáty.

Muzeum navštívilo celkem 5532 zájemců (80 % tvořila školní mládež) z tuzemska a zahraničí (např. z Argentiny, USA, Velké Británie, Ruska, Norska, Itálie, Arménie, Turecka a dalších). Na jaře a na podzim se v muzeu uskutečnily tradiční dny otevřených dveří, a to k Mezinárodnímu dni vody a ke Dnům Evropského dědictví. Podobně jako v minulých letech PVK podporovaly činnost Ekotechnického muzea v Praze Bubenči.

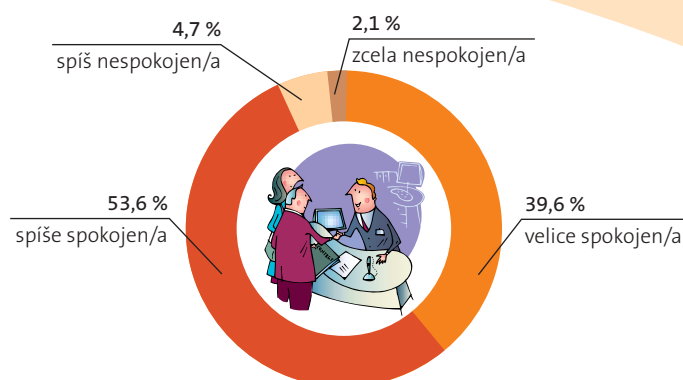
V rámci zlepšení vztahů s pražskou veřejností společnost v roce 2007 podpořila řadu akcí pořádaných městskými částmi hlavního města Prahy, např. oslavy Mezinárodního dne dětí pořádaného Magistrátem hl. m. Prahy, společenský večer Prahy 6, ples Prahy 7 a další akce.

Internetové stránky společnosti se staly jedním z hlavních komunikačních nástrojů. V posledních letech výrazně roste i jejich návštěvnost. V roce 2007 návštěvnost stránek PVK přesáhla 17 500 návštěvníků. Počátkem roku 2008 bude zahájena kompletní rekonstrukce webových stránek společnosti, která bude dokončena koncem prvního čtvrtletí 2008. Cílem je obsah webových stránek co nejvíce přiblížit potřebám našich zákazníků a spotřebitelů. Společnost informace zveřejňuje i na internetovém portálu Spolu pro Prahu (www.spolupraprahu.cz).

Jak jste celkově spokojen/a s kvalitou pitné vody?



Jak jste celkově spokojen/a s profesionalitou zaměstnanců PVK?



Zodpovědnost



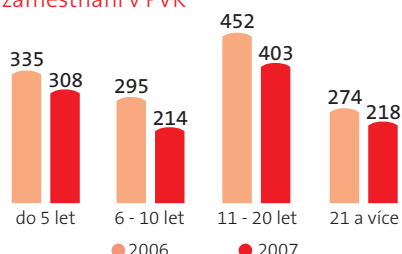
Lidské zdroje

Společnost PVK klade velký důraz na sociální dialog uvnitř společnosti. Dobrá spolupráce s odborovou organizací se promítá do kolektivního vyjednávání, jenž vychází z Vyšší kolektivní smlouvy, kterou akcionář PVK, společnost Veolia Voda, již popáté podepsala s Odborovým svazem pracovníků dřevozpracujících odvětví lesního a vodního hospodářství. Provedené navýšení platů, další zvýšení příspěvku na stravování v roce 2007 jsou konkrétními výsledky kolektivního vyjednávání, které společně s hospodařením sociálního fondu potvrzují zodpovědnost společnosti vůči svým lidským zdrojům.

Rok 2007 byl, jako roky předešlé, pro společnost v oblasti lidských zdrojů rokem náročným. Základním přístupem v této oblasti zůstala strategie pracovat s méně, ale lépe placenými, školenými a motivovanými zaměstnanci. Sociální dialog a spolupráce s odborovou organizací byly základní podmínkou pro udržení výrazného tempa snižování počtu zaměstnanců.

Závažnou změnou, která znamenala v oblasti lidských zdrojů značný podíl práce, byl v polovině roku realizovaný outsourcing údržbových prací. Z PVK bylo do společnosti Česká voda – Czech Water, a.s., k 1. 7. 2007 převedeno 202 zaměstnanců.

Struktura zaměstnanců podle délky zaměstnání v PVK



Struktura zaměstnanosti

Provedené organizační změny přinesly očekávané zvýšení efektivity i produktivity práce. Snížení počtu zaměstnanců (viz. graf: počet zaměstnanců) o 213 reprezentuje 16% pokles.

Během roku 2007 odešlo z PVK celkem 338 zaměstnanců a nově nastoupilo 125. Celková fluktuace činila 25 %, z čehož 16 % představoval výsledek organizačních změn.

Největší skupina zaměstnanců, kteří opustili PVK z organizačních důvodů, bylo 202 zaměstnanců zajišťujících údržbové práce. Tato činnost je od července 2007 prováděna externí společností.

Tyto pohyby se odrazily také ve změnách věkové a vzdělanostní struktury i délky zaměstnání. Průměrný věk zaměstnanců v roce 2007 dosáhl 47 let, což je o 1 rok více než v předchozím roce. Stárnutí zaměstnanců bude pro příští období hlavním aspektem, se kterým se bude společnost nucena vyrovnávat, zejména s ohledem na předávání provozního know-how.

Z celkového počtu 1 143 zaměstnanců k 31. 12. 2007 bylo 327, tj. 28 % žen.



Vzdělávání

Důležitou oblastí péče o lidské zdroje společnosti patřilo i v tomto roce vzdělávání. V roce 2007 byly navýšeny prostředky na vzdělávání o více než jeden milion korun. Celkové náklady na vzdělávání dosáhly výše 6 milionů Kč. Z těchto výdajů bylo věnováno 14 % na povinná školení a školení speciálních profesí, 33 % jazykovým kurzům a zbývajících 53 % na zvyšování odborné kvalifikace. Hlavním partnerem pro oblast vzdělávání byl Institut environmentálních služeb, a.s. (IES).

Program „Sequoia“

V závěru roku 2007 byli zaměstnanci již počtvrté osloveni v rámci projektu skupinového spoření zaměstnanců prostřednictvím zaměstnaneckých investičních fondů Veolia Environment – Sequoia. Účast zaměstnanců v PVK v tomto projektu dosáhla 96 %, což bylo o 7 % více než v roce 2006. To, že si tento zaměstnanecký program dlouhodobě udržuje svoji přitažlivost, dokumentuje velký nárůst průměrného vkladu na jednoho zaměstnance PVK. Průměrný vklad na jednoho zaměstnance PVK dosáhl téměř 4 710 Kč, což je o 900 Kč více než v předešlém roce.



Sociální oblast

Podobně jako v minulých letech byla jednou z priorit v roce 2007 bezpečnost práce a zdravotní stav zaměstnanců. V roce 2007 se stalo pouze 16 méně závažných pracovních úrazů, s 657 dny pracovní neschopnosti. Žádný z těchto úrazů si nevyžádal dlouhodobou hospitalizaci. V porovnání s předchozím rokem je to o 1 pracovní úraz více. Společnost je od ledna 2007 držitelem certifikátu bezpečnosti OHSAS 18001.

Pro zaměstnance byly zajištěny ve spolupráci se smluvním partnerem Bioregenou vstupní i preventivní prohlídky, včetně kolektivní smlouvou dohodnutých očkování a dalších vyšetření vyplývajících ze zákona.

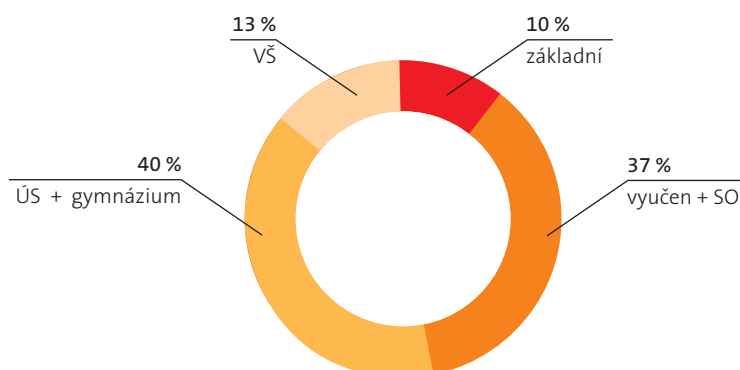
Nemocnost si udržela velmi nízkou hodnotu 4,1 % z fondu pracovní doby.

Na sociální výdaje, které nahradily dřívější sociální fond, bylo vynaloženo 6 milionů Kč, z toho byla největší část prostředků věnována na příspěvky na dětskou rekreaci - 1,5 mil. Kč, sportovní a kulturní využití, rehabilitace - 1,5 mil. Kč a 1,3 mil. na životní a pracovní jubilea. Dále byly poskytnuty zdroje na sociální výpomoc ve výši 0,3 mil. Kč. Na půjčky zaměstnancům ve výši 1,6 mil. Kč byl použit zůstatek sociálního fondu z minulých let.

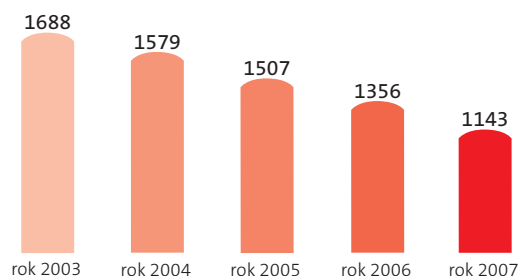
Na činnost odborových organizací bylo použito 0,5 mil. Kč.



Struktura zaměstnanosti dle dosaženého vzdělání



Počet zaměstnanců v jednotlivých letech



Interní komunikace

Interní komunikace je důležitým faktorem spoluvytvářejícím loajalitu zaměstnanců k zaměstnavateli a zvyšujícím jejich motivaci. Vědoma si, že se správným nastavením procesů interní komunikace dochází také ke zvyšování výkonnosti celé společnosti, provedla společnost řadu změn v nástrojích interní komunikace. Zásadní rekonstrukci absolvoval intranet, který se stal dalším silným nástrojem řízení a komunikace.

Důležitým komunikačním nástrojem zůstal podnikový časopis, který vycházel každé dva měsíce. K vytváření pocitu sounáležitosti zaměstnanců ke skupině Veolia Voda a Veolia Environment přispěly magazíny těchto společností distribuované všem zaměstnancům PVK 4krát do roka. Další informace se k zaměstnancům dostávaly prostřednictvím elektronických zpravodajů. Během roku se



konala pravidelná setkání vedení se zaměstnanci na všech stupních řízení. Vedení společnosti spolu s odborovou organizací v roce 2007 organizovalo několik společenských setkání

pro zaměstnance, sportovní hry na ÚV Želivka, akce pro děti zaměstnanců atd., které také přispěly ke zlepšení interní komunikace v PVK. Zpětnou vazbu od zaměstnanců přinášely vedení společnosti schránky na dotazy zaměstnanců. Odpovědi na dopisy byly pak zveřejňovány v podnikovém magazínu.



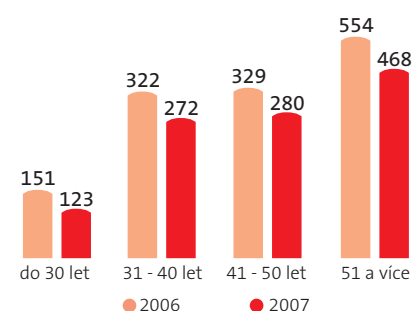
Přehled průměrných mzdových a osobních nákladů

	Jednotka	2003	2004	2005	2006	2007
Prům. hrubý výdělek*	Kč	21 682	22 629	24 334	26 548	28 171
Index nárůstu	%	7,3	4,5	7,5	9,1	6,1
Prům. osobní náklady**	Kč	31 083	32 597	35 329	38 295	41 932
Index nárůstu	%	6,8	4,9	8,3	8,4	9,4

* průměrné měsíční mzda bez vlivu mezd ředitelů

** průměrné měsíční osobní náklady bez vlivu nákladů na restrukturalizaci

Věková struktura zaměstnanců v PVK





Solidarita





Donátorské akce Nadační fond Veolia

Donátorské aktivity PVK jsou významnou součástí budování pozitivního image a renomé společnosti. Společnost PVK donátorské aktivity zaměřuje na vzdělávací projekty, na programy přispívající k ochraně životního prostředí a dále podporuje sociálně znevýhodněné skupiny lidí.

Prostřednictvím Nadačního fondu Veolia, který v roce 2003 založil akcionář PVK, společnost Veolia Voda Česká republika, PVK podporuje mladé lidi, kteří opouštějí dětské domovy. Jde o projekt „**Krok do života**“, který nabízí pomoc, ať už s bydlením, zaměstnáním či zvýšením kvalifikace. V Praze společnost PVK přispěla na **Dům na půli cesty Maják**, který byl v posledním čtvrtletí roku 2007 otevřen. V tomto domě našli bydlení právě mladí lidé z dětských domovů.



Nadační fond Veolia, a tím i PVK, se připojily také k nejznámějšímu českému sbírkovému projektu **Pomozte dětem!**, který již 10 let financuje menší nebo regionální projekty.

Vedle mladých lidí z dětských domovů začala společnost v roce 2007 podporovat i seniory. Spolu s nadačním fondem se rozhodla finančně přispívat na **výstavbu pétanquových hřišť** pro seniory v domovech důchodců, jejichž cílem je podpořit aktivní život seniorů. V roce 2007 byla za finanční pomoci PVK vybudována dvě pétanquová hřiště – v Hostivaři a v Malešicích v Praze 10.

PVK také přispěly Jedličkovu ústavu či na činnost Dětského krizového centra a na další sociální projekty.

Již čtvrtým rokem společnost podpořila soutěž Zlatý oříšek, která předsta-

vuje talentované a šikovné děti od 6 do 15 let. Cílem projektu je pomáhat rozvíjet dětskou osobnost a zdůraznit, že má smysl o něco usilovat a studovat.

S cílem přispět ke zlepšení našeho životního prostředí podpořil Nadační fond Veolia a PVK v roce 2007 projekty Českého rybářského svazu, které jsou zaměřeny na návrat úhořů a lososů do našich řek a projekt Clean Up the World! (Uklidme svět!), v jehož rámci organizují skupiny dobrovolníků na celém světě likvidaci černých skládek a úklid svého okolí, parků, cest, břehů řek a potoků, chráněných území atd.



Vzdělávací programy pro děti

Se základními školami PVK systematicky spolupracují od roku 2000. S cílem přispět ke zkvalitnění výuky a k upevnění zodpovědnosti žáků v oblasti ochrany vody a životního prostředí vytvořily PVK spolu s nadačním fondem nástěnné **výukové obrazy „Rozložení sladké vody na Zemi“**. Plakáty tvoří mapa světa s vyznačením zásob sladké vody v jednotlivých oblastech, která je doplněna dalšími informacemi o koloběhu vody. Tematicky jsou plakáty koncipovány v souladu s výukovým programem zeměpisu v 6. a 7. ročnících ZŠ. Plakáty byly rozdány do všech pražských ZŠ.

Osmým rokem pod hlavičkou nadačního fondu pracoval **Klub vodních strážců, který v roce 2000 založila společnost PVK**. Děti ve věku 6 – 16 let mohou jako aktivní členové klubu přispívat na webové stránky a do časopisu. Klub šíří a podporuje myšlenku odpovědného chování vůči životnímu prostředí a snaží se o zlepšování vztahu a přístupu k pitné vodě. Klub sdružuje děti se zájmem o přírodu a životní prostředí a k dnešnímu dni má téměř 800 členů. Pro členy a nejen pro ně jsou pořádány různé poznávací, kul-



turní a sportovní akce. Klub vydává vlastní časopis a od roku 2001 fungují i klubové internetové stránky (www.klub.pvk.cz).

PVK spolu s akcionářem nabídly dětem řadu vzdělávacích soutěží. Velký úspěch zaznamenala mezinárodní soutěž **„Masky kolem světa – příběhy o vztazích člověka a přírody“**. Děti měly za úkol vymyslet krátký příběh „já jsem země“ ilustrující význam vztahu mezi člověkem a přírodou a namalovat obrázek masky, která tento příběh vypráví. V mezinárodní soutěži zvítězila pražská třída ze ZŠ Vodičkova a autorky vítězné masky se zúčastnily mezinárodního setkání dětí v Paříži.

Nadační fond a PVK nezapomínají ani na studenty. Pravidelně podporují **studentskou vědeckou činnost na VŠCHT v Praze**. Již několik let jsou pravidelným partnerem studentské vědecké konference. V roce 2007 se společnost také zapojila do projektu **„České hlavičky“**. Cílem projektu je upozornit nejen na talentované jedince, ale zároveň zvýšit zájem mladých o studium technických a přírodovědných oborů a vědeckou kariéru.



Inovace



Čerpací stanice a pobočné ČOV

Rok 2007 přinesl v oblasti provozu čerpacích stanic, vodojemů a pobočných čistíren odpadních vod realizaci následujících inovačních opatření technického charakteru.

V oblasti distribuce pitné vody byla dokončena rekonstrukce čerpací stanice (ČS) Vypich výměnou a optimalizací areálových rozvodů a rekonstrukcemi manipulačních a vodoměrných šachet.

Kompletní přestavbou, tj. rekonstrukcí technologického a elektro vybavení včetně telemetrie, prošla v roce 2007 čerpací stanice odpadních vod (ČSOV) Radotín III, na ČSOV Radotín I proběhla rekonstrukce rozvaděče a byla doplněna telemetrie s přenosem na centrální dispečink (CD).

Také se uskutečnila rekonstrukce druhé technologické linky PČOV Kolovraty, včetně osazení telemetrie s přenosem na CD. Pokračovala rekonstrukce čistírny Nebušice. Byla zahájena III. etapa přestavby PČOV Horní Počernice – Čertousy, která má upravit nátok na čistírnu a zajistit odlehčení dešťových vod na vírovém separátoru. Na pobočných čistírnách Újezd u Průhonice a Sobín byla osazena nová telemetrie s přenosem na CD.

Pobočná čistírna Sedlec byla odstavena z provozu a zrušena, likvidace splaškových vod je zajištěna distribucí do povodí ÚČOV novou čerpací stanicí odpadních vod, vybudovanou v areálu zrušené čistírny. K 1. 10. 2007 se PVK staly novým provozovatelem čistírny pro obec Nedvězí.

Rekonstrukce na úpravách vody

Na úpravě vody (ÚV) Želivka byla v roce 2007 dokončena druhá etapa rekonstrukce vápenného hospodářství. Realizovaná technologie zlepšuje kvalitu vyráběné vápenné vody pro doalkalizaci a zároveň snižuje produkci odpadního vápenného kalu.

Významnou akcí byla rovněž realizace zabezpečení objektů ÚV Želivka. Systém zabezpečení je tvořen elektrickou zabezpečovací signalizací, systémem kontroly vstupů, elektrickou požární signalizací a kamerovým systémem. Instalací bezpečnostního systému byla výrazně zvýšena ochrana objektů proti vniknutí nepovolených osob.

Z hlediska spolehlivosti dodávek pitné vody pro obyvatelstvo byla důležitou investiční akcí rekonstrukce odběrných míst na štolovém přivaděči. Jednalo se o odběr pro obec Trhový Štěpánov, Vlašim a odběr pro Divišov.

Rovněž v ÚV Káraný bylo významnou investicí zabezpečení objektů, a to mechanické i elektronické. Na majetku hl. m. Prahy se jednalo o zabezpečení areálu ÚV Káraný včetně objektů výtlačných řadů, u objektů v jímací oblasti došlo k rozšíření i o přenosy technologických signálů a možnost dálkového ovládání. Na majetku společnosti „Zdroj pitné vody Káraný, a.s.“, došlo k zabezpečení areálu ÚV Sojovice a objektů umělé infiltrace. Provedené úpravy přispějí k bezpečnému a spolehlivému provozování celé ÚV Káraný.

Oblast informatiky

Jedním z důležitých úkolů v oblasti IT byl v roce 2007 rozvoj bezpečnosti IT v PVK. Byl zakoupen nový firewall s návaznými prvky pro ochranu vnitřní datové sítě PVK. Pro přístup k firemním aplikacím byly dokoupeny bezpečnostní prvky od firmy RSA. Zároveň byl ve spolupráci s firmou Solutions & Services dceřinou společností VEOLIA VODA ČESKÁ REPUBLIKA, a.s., započat projekt ISMS (systém řízení bezpečnosti informací).

Dále se uskutečnila implementace software Data Protection Manager od firmy Microsoft pro centrální zálohování databází, serverů a uživatelských dat, včetně dokoupení hardwarových serverů a zálohovacích mechanismů na technologii LTO3, který umožní zálohovat na jednu pásku LTO3 až 800 GB dat.

Také na intranetu PVK došlo v roce 2007 ke změnám. Byl realizován nový portál PVK Sharepoint Portal Server. Tento nový portál splňuje všechny požadavky uživatelů v PVK.

Během roku byl zahájen projekt implementace nového GIS od firmy ESRI. Tento produkt plně pokryje potřeby GIS i pro tvorbu nových dat pro uživatele, kteří využijí „prohlížečku dat“ v Internet Exploreru.

I nadále pokračovala rekonstrukce datových spojů mezi jednotlivými lokalitami PVK, jejímž cílem je zrychlení práce zaměstnanců s aplikacemi PVK.



Výkonnost

VÝROBA VODY



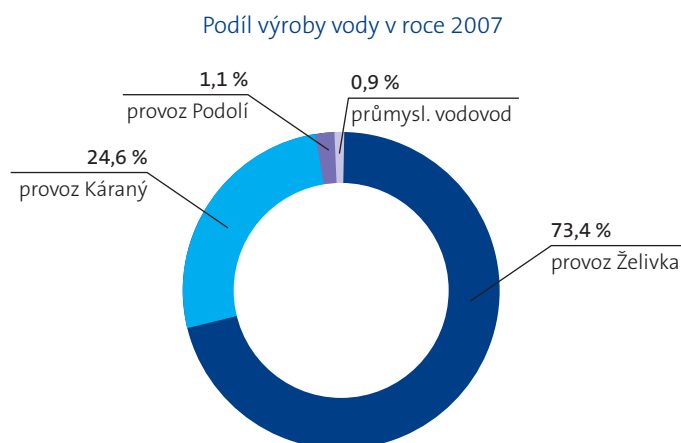
Výroba vody v roce 2007 (v m³)

	v m ³
Provoz Želivka	94 831 291
Provoz Káraný	31 750 126
Provoz Podolí	1 470 167
Průmyslový vodovod	1 084 871
Celková výroba	129 136 455

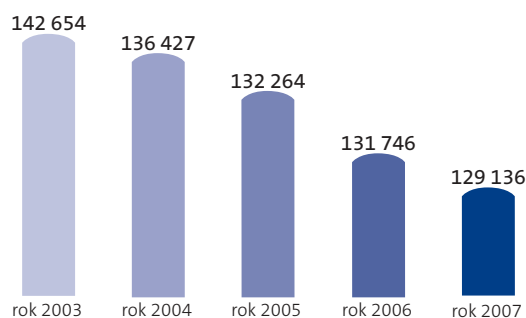
V roce 2007 bylo vyrobeno celkem 129 136 tis. m³ vody. Z tohoto množství bylo 128 052 tis. m³ pitné vody (tj. 99,2 %) a 1 085 tis. m³ užitkové vody.

Výrobu pitné vody pro hl. m. Prahu zajišťují tyto úpravní vody, jejichž celková kapacita zdrojů činí 9 000 l.s⁻¹:

Úpravna vody Želivka je kapacitně nejvýznamnějším zdrojem pitné vody a je největší úpravnou vody v ČR. Zdrojem surové vody pro tuto úpravnu je řeka Želivka akumulována ve vodárenské nádrži Švihov.



Vývoj celkové výroby vody v letech 2003 - 2007 v tis. m³



V roce 2007 došlo k poklesu celkové výroby vody o 2 609 tis. m³ vody, tj. o 2,0 %, což představuje trend postupného snižování výroby vody. Na poklesu výroby vody se mj. odrazila teplá zima v roce 2007, ale také nižší ztráty vody. Specifická potřeba na osobu a den činila 127 litrů.

Úpravna vody v Káraném je umístěna na soutoku Jizery s Labem. Zdrojem surové vody je částečně voda z podzemí z okolních štěrkopískových vrstev a artéských vrtů, částečně povrchová voda z řeky Jizery, upravená umělou infiltrací.

ÚV v Praze Podolí je rezervním zdrojem pro případ havárií na ostatních vodárnách. V roce 2007 byla úpravna vody v provozu pouze během října.

Společnost PVK vyrábí a distribuuje pitnou vodu pro 1,2 mil. obyvatel hlavního města Prahy a pro dalších cca 200 tisíc obyvatel Středočeského kraje a kraje Vysočina.

Pražská vodovodní síť o délce 4 337 km včetně vodovodních přípojek, kterou provozuje společnost PVK, vyžaduje pravidelnou údržbu. Údržbu, opravy a odstraňování havárií v roce 2007 převzala nově vzniklá společnost Česká voda – Czech Water, a.s., která je dceřinou společností VEOLIA VODA ČESKÁ REPUBLIKA, a.s.

PVK provádí rovněž montáže, výměny, opravy a ověřování vodoměrů.



Hospodaření s vodou v letech 2003 – 2007 (v tis. m³)

	2003	2004	2005	2006	2007
Výroba celkem	142 654	136 427	132 264	131 746	129 136
Voda předaná	14 066	14 224	14 212	15 116	15 716
Voda převzatá	0	0	0	0	0
Voda k realizaci	128 588	122 203	118 052	116 630	113 420
Fakturace v Praze celkem	90 228	88 821	86 695	87 865	88 401
Voda nefakturovaná v Praze	38 359	33 381	31 357	28 764	25 019
Procento ztrát z vody k realizaci	28,72	26,61	25,78	23,79	21,40

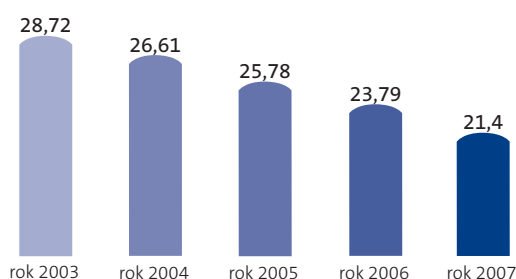
Podobně jako v roce 2006, také v roce 2007 došlo k mírnému meziročnímu nárůstu fakturované vody, a to o 536 tis. m³, tj. o 0,6 %.

Rok 2007 byl z pohledu ztrát vody velmi příznivý zejména vlivem teplého zimního období, kdy nedocházelo k promrzání půdy a následným haváriím vodovodní sítě. Spolu s pokračujícím aktivním vyhledáváním skrytých úniků a preventivní činností na vodovodní síti se ztráty vody snížily z 23,8 % v roce 2006 na 21,4 % v roce 2007. V roce 2007 bylo preventivně prověřeno 2 443 km vodovodní sítě a nalezeno celkem 319 skrytých úniků.

Voda předaná má již několik let rostoucí trend a odráží zvýšenou stavební výstavbu v okolí Prahy. Oproti předchozímu roku se zvýšila o 600 tis. m³.



Vývoj % ztrát v letech 2003 až 2007



Délka vodovodní sítě	3 601 km
Délka přípojek	736 km
Počet vodovodních přípojek	98 434
Počet vodoměrů	105 021
Počet vodojemů	67
Objem vodojemů	947 214 m ³
Počet čerpacích stanic	39

Vodoměry

V roce 2007 bylo celkem vyměněno 19 613 ks vodoměrů, opraveno 39 724 ks vodoměrů (38 198 ks vodoměrů DN 13-40 mm a 1 526 ks vodoměrů DN 50-200mm) a ověřeno v autorizovaném metrologickém středisku bylo 43 385 ks vodoměrů. Z výše uvedených počtů opravených a ověřených vodoměrů jich 2 854 bylo určeno pro Prahu, zbývající byly určeny pro ostatní společnosti Veolia Voda a další externí zákazníci. Rovněž bylo provedeno 1 331 úředních

přezkoušení na žádost odběratele, z toho pro Prahu 624.

V roce 2007 se pokračovalo v instalacích vodoměrů vybavených radiovými moduly pro dálkový odečet stavu vodoměru, jejichž výhodou je rychlost zpracování, bezchybnost a diagnostika funkčnosti a závad měřidel. Celkem je jich v pražské vodovodní síti nainstalováno 1 038 ks.

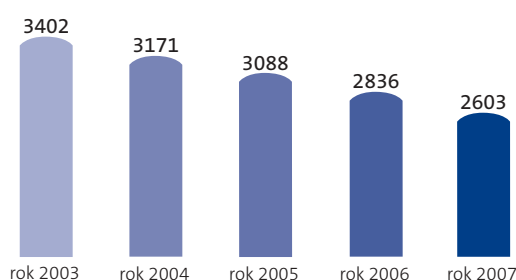
Na vodovodních řadech a přípojkách bylo v roce 2007 odstraněno celkem 2 603 havárií, což je o 233 (8,2 %) méně než v roce 2006. Pokles celkového počtu havárií v roce 2007 oproti roku 2006 lze přičíst extrémně nepříznivým klimatickým podmínkám v zimním období roku 2006 oproti naopak extrémně mírným klimatickým podmínkám v zimním období roku 2007. I když v roce 2007 celkově vzniklo méně havárií, tak stoupl počet havárií vodovodních řadů větších profilů. Nárůst havárií větších profilů potrubí svědčí o nedobrému stavu vodárenské infrastruktury v Praze. Průměrná doba trvání jedné havárie činila 1 den, 17 hodin a 17 minut.

Z celkového množství bylo 43 havárií 1. kategorie, to jsou havárie, při nichž je přerušeno zásobování pro více než 1000 obyvatel, příp. mají dopad na významné objekty a zdravotnická zařízení, 117 havárií 2. kategorie a 2 443 havárií 3. kategorie.

Nejčastější příčinou havárií bylo dynamické namáhání (46,7 %) a koroze materiálu (27,4 %). Tyto dvě příčiny byly důvodem havárií v 74,1 % případů.



Vývoj počtu odstraněných havárií na vodovodních řadech a přípojkách v letech 2003 - 2007





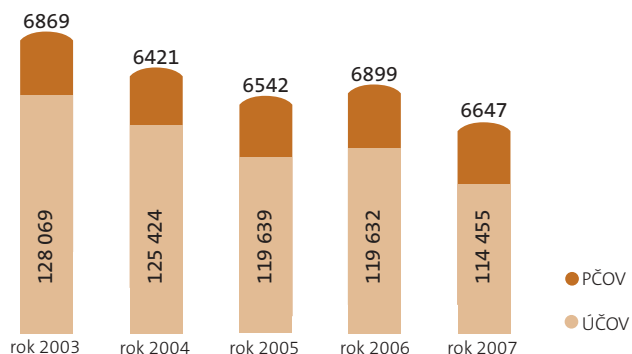
Výkonnost ČIŠTĚNÍ VODY

Celková délka kanalizační sítě	3 624 km
Délka kanalizačních přípojek	894 km
Počet kanalizačních přípojek	86 444
Počet provozovaných čerpacích stanic	210
Počet zařízení na čištění odpadních vod	20 pobočných ČOV + ÚČOV

Množství vyčištěné odpadní vody v roce 2007 v m³

	m ³	%
ÚČOV	114 454 962	94,5
PČOV	6 646 816	5,5
CELKEM	121 101 778	100,0

Množství čištěných odpadních vod na ÚČOV a PČOV v letech 2003 až 2007 v tis. m³



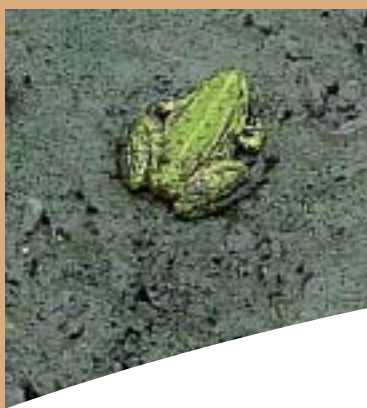
Kanalizační sítě v Praze o celkové délce 4 518 km (vč. kanalizačních přípojek) bylo v roce 2007 odvedeno a na čistírnách odpadních vod vyčištěno celkem 121 102 tis. m³ odpadní vody. Převážná většina odpadních vod 114 455 tis. m³, tj. 94,5 %, byla vyčištěna na Ústřední čistírně odpadních vod (ÚČOV), zbývajících část 6 647 tis. m³ byla vyčištěna na pobočných čistírnách odpadních vod (PČOV).

PVK provozovaly v roce 2007 vedle ÚČOV dalších 20 pobočných čistíren: Běchovice, Březiněves, Čertousy, Dolní Chabry, Holyně, Jesenice, Kbely, Koloděje, Kolovraty, Královice, Lochkov, Miškovice, Nebušice, Nedvězí, Sobín, Svěpravice, Uhřetěves, Újezd nad Lesy, Újezd u Průhonic, Vínohy.

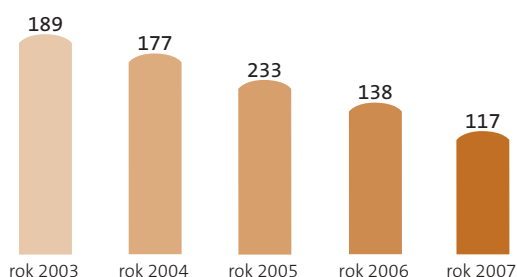


Provoz ÚČOV byl v průběhu roku 2007 komplikován dlouhodobými opravami a rekonstrukcemi na kalovém hospodářství. Po celý rok byla vyřazena z provozu jedna dvojice vyhnívacích nádrží a také jedna ze čtyř manipulačních nádrží na kaly, což dosti ztěžovalo situaci ve zpracování kalů.

Kromě toho se uskutečnila zásadní rekonstrukce úpravní bioplynu a následně byla zahájena rekonstrukce plynovodu. V závěru roku se ÚČOV dostala do velkých potíží, které vyvrcholily překročením limitů pro dusík v prvních dnech nového roku. Příčinou byl přítok anorganických látek na ÚČOV a z toho plynoucí výrazné zhoršení čerpatelnosti kalu, který v usazovacích nádržích zahnil. V ostatních ukazatelích byla kvalita vyčištěné odpadní vody uspokojivá.



Vývoj počtu odstraněných poruch a havárií na kanalizační síti v letech 2003 - 2007



Průzkum a měření na stokové síti

V souladu s provozovatelskou smlouvou je průběžně prováděn preventivní průzkum stokové sítě podle plánu, který je dohodnut mezi naší společností a Pražskou vodohospodářskou společností, správcem sítě. V roce 2007 bylo prohlédnuto celkem 156 km kanalizace a zrevidováno 2544 vstupních šachet. Při prohlídkách bylo zjištěno 29 havárií na stokové síti. Pro odstranění zjištěných poruch na kanalizaci bylo vypracováno 138 návrhů na odstranění



ní závad, které byly předány technickému útvaru k zařazení do plánů oprav a investic. V rámci přejímek stávajících kanalizací do provozování PVK byly prohlédnuty kanalizace v městských částech Klánovice, Nedvězí a podstatné části Zbraslavi. Součástí preventivních prohlídek byla i kontrola stavu kanalizace před uplynutím záruční doby. Při ní bylo prohlédnuto 14 km kanalizace a z 42 kontrolovaných staveb byly u 11 z nich nalezeny závady.

Ochrana životního prostředí

Na některých čistírnách odpadních vod společnost vykupuje vybrané druhy odpadů, které využívá. Předchází tím skládkování nebo spalování těchto odpadů, což přispívá k zlepšování životního prostředí.

Důraz na ekologii je kladen i v dalších oblastech.

PVK ekologicky likviduje veškeré elektroodpady podle platné legislativy a zaměstnanci PVK striktně třídí odpad. Kontejnery na papír, plast a sklo jsou umístěny ve všech budovách společnosti.

V roce 2007 bylo na kanalizační síti opraveno 117 poruch a havárií. Z toho bylo 41 (35,0 %) havárií na řadech, 47 (40,2 %) na přípojkách a 29 (24,8 %) na vstupních šachtách.

Kromě těchto havárií bylo na kanalizační síti provedeno ještě 1580 zásahů ucpávkovou službou.



Kontrola kvality vody

Pitná voda

Kvalita pitné vody byla sledována v souladu s vyhláškou č. 252/2004 Sb. v platném znění, kterou se stanoví požadavky na pitnou a teplou vodu, rozsah a četnost kontroly pitné vody.

Pitná voda byla vyráběna po celý rok 2007 ve dvou úpravárnách provozovaných PVK – Káraný a Želivka. Úprava vody Podolí dodávala pitnou vodu spotřebitelům v roce 2007 v období 15. – 23. 10. 2007. Distribuci pitné vody z ÚV Podolí předcházely proplachy hlavních distribučních řadů z důvodu

zachování kvality vody u spotřebitelů.

Distribuční síť byla kontrolována v průběhu roku 2007 jak po trase distribuce (vodojemy, přívaděče), tak u spotřebitelů. Významným parametrem u vzorků z distribuční sítě v nesouladu s vyhláškou pro pitnou vodu č. 252/2004 Sb. je železo a s tím související barva a zákal. V roce 2007 bylo ve vzorcích dle Programu kontroly z hlediska ukazatele železo v nesouladu **5,82 %** vzorků distribuční sítě.

Kvalita vody

V roce 2007 byla kvalita pitné i odpadní vody monitorována útvarem kontroly kvality vody. V roce 2007 byl útvar kontroly kvality vody (ÚKKV) akreditován jako jedna zkušební laboratoř, která má šest různých oddělení. ÚKKV byl akreditován Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. (ČIA) podle ČSN EN ISO/IEC 17025:2005, která je v souladu s ČSN EN ISO 9001: 2001.

Osvědčení o akreditaci ÚKKV (zkušební laboratoř č. 1247) je vydáno s platností od 24. 5. 2007 do 31. 5. 2012.

Akreditace pokrývá celou činnost ÚKKV – vzorkování a rozborů pitné, balené, povrchové, surové, podzemní a odpadní vody a vody z technologických mezistupňů (mezioperační vody) a kalů.

Akreditace ÚKKV jako celku plně nahrazuje dílčí akreditace ČIA a posouzení o správné činnosti laboratoře vydané ASLAB, které platilo pro oblast odpadních vod.

Společná akreditace všech 6 oddělení ÚKKV v rámci jedné zkušební laboratoře Pražské vodovody a kanalizace, a.s. – útvar kontroly kvality vody byla jedním z cílů jakosti PVK stanovených pro rok 2007.

Celkové zhodnocení činnosti útvaru (část pitných vod) za rok 2007 v číslech:

Lokalita	Celkový počet vzorků na mikrobiologické a biologické analýzy/ počet parametrů	Celkový počet vzorků na chemické analýzy/ počet parametrů	% vyhovujících parametrů
ÚV Želivka	371 / 2294	373 / 3157	99,93
ÚV Káraný	380 / 2388	378 / 4106	99,98
ÚV Podolí	21 / 97	40 / 226	93,50
Distribuční síť – vodojemy, přívaděče	675 / 4667	612 / 8914	98,87
Distribuční síť – spotřebitel	2661 / 16646	2484 / 39912	97,79
Celkem	4108 / 26902	3887 / 56315	98,28

Odpadní voda

V oddělení laboratorní kontroly odpadních vod jsou sledovány odpadní vody z ÚČOV a její technologie včetně kalů a bioplynu, dále odpadní vody z PČOV, od velkoproducentů, ze stokové sítě a z výpustních míst provozovaných PVK. Kontrolují se také kapalně odpady vyvážené na ÚČOV a

PČOV. Rozsah a četnost sledování je v souladu s platnými právními předpisy pro odpadní vody – rozpracováno v aktuálních programech kontroly pro každou oblast.

Ve srovnání s předchozím rokem byl zpracován srovnatelný počet vzorků, počet provedených stanovení mírně vzrostl.

Celkem bylo v roce 2007 v oddělení laboratorní kontroly odpadních vod zpracováno **12 282** vzorků, provedeno **86 820** stanovení (nárůst stanovení je o cca 2 %). Z celkového počtu vzorků bylo pro ÚČOV zpracováno **7769** vzorků odpadních vod, kalů, tekutých odpadů a bioplynu, pro PČOV **2074** vzorků OV a kalů, **700** vzorků odebraných u velkoproducentů odpadních vod, **373** vzorků na stokové síti, **74** vzorků z fekálních vozů na výpustních místech (54 vzorků odebráno klasicky, 20 automatickou stanicí) a **109** vzorků odpadních vod z úpraven vody. Pro další společnosti ze skupiny Veolia Voda bylo analyzováno 112 vzorků, zbylých 1071 vzorků bylo jiného původu.

Intenzitu sledování ve stokové síti včetně zjištěných překročení povolených hodnot vyjadřuje následující tabulka.

Rok	Počet vzorků OV na stokové síti					
	Producenti prům.OV + vývozci OV		stoková síť včetně havárií		Celkem	
	Odebráno	Z toho překročeno	Odebráno	Z toho překročeno	Odebráno	Z toho překročeno
2004	652	254	236	137	888	391
2005	813	366	203	128	1016	494
2006	746	343	322	185	1068	528
2007	774	330	373	172	1147	502

Institut environmentálních služeb, a.s., v roce 2007



Institut environmentálních služeb, a.s.

Obrat: 21 885 000 Kč

Počet zaměstnanců: 9

Vlastník: Pražské vodovody a kanalizace, a.s. – 80 % a 20 % akcií vlastní akciová společnost Campus Veolia Environnement

Rok 2007 byl v historii Institutu environmentálních služeb, a.s., (dále jen IES) z mnoha hledisek nejúspěšnějším rokem. Výnosy IES dosáhly v roce 2007 na 21 885 000 Kč. Počet účastníků široké škály vzdělávacích akcí IES (od krátkodobých až po středoškolské nebo vysokoškolské studijní programy) z řad pracovníků PVK dosáhl v roce 2007 počtu 2702. Celkový počet vzdělávacích akcí (training sessions) IES od počátku jeho existence se k 31. 12. 2007 vyšplhal na počet 5699 a celkový počet jejich účastníků pak na 22 798 osob.

V roce 2007 IES zahájil řadu nových vzdělávacích projektů. K nejvýznamnějším patřil bakalářský studijní program „Podniková ekonomika a management“ se specializacemi „Management a ekonomika vodovodů a kanalizací“ a „Classic“, a to ve spolupráci s Moravskou vysokou školou Olomouc, o.p.s. Velký zájem o toto studium projeví také zaměstnanci PVK, z nichž 17 se stalo studenty tohoto vysokoškolského studia. Zaměstnanci PVK také pokračovali ve studiu manažerského vysokoškolského studia MSc in Management Studies, prestižního programu The Nottingham Trent University.

K důležitým vzdělávacím akcím IES roku 2007 s významnou účastí zaměstnanců PVK patřilo pokračování rozvojového programu pro manažery VE. 552 zaměstnanců PVK absolvovalo tréninky první pomoci a další akce IES v rámci vzdělávacího projektu financovaného z Evropského sociálního fondu. 178 zaměstnanců PVK se v roce 2007 vzdělávalo v jazykových kurzech pořádaných IES, 15 jich studovalo v „maturitním“ studijním programu „Provozovatel vodovodů a kanalizací“. Tréninku v rámci projektu „Řízení, hodnocení a motivace pracovního výkonu zaměstnanců VE v ČR pomocí hodnotících rozhovorů“ se zúčastnilo 82 zaměstnanců PVK. Systematicky bylo také v IES školen 20 zaměstnanců zákaznického útvaru a 14 zaměstnanců call centra, 581 řidičů nákladních vozidel a řidičů-referentů a 78 zaměstnanců obsluhy tlakových nádob a 80 svářečů.

IES vydal v roce 2007 nákladem 6500 výtisků publikaci „Ročenka Institutu environmentálních služeb, a.s., 2007“, která se stala novým vzdělávacím nástrojem IES. Obsahuje množství velmi zajímavých a užitečných příspěvků od známých lektorů Institutu. Knihu obdrželi

všichni zaměstnanci PVK. IES pravidelně informoval PVK o nabídce svých vzdělávacích akcí pomocí informačního elektronického bulletinu LE SERVICE. Celkový počet jeho čtenářů se pohyboval kolem 5500.

IES posílil svoje postavení v síti mezinárodních tréninkových center Veolia Environnement. V červenci 2007 byl zahájen proces tzv. „labelizace“, tedy propůjčení známky „Campus Veolia Environnement“ Institutu environmentálních služeb, a.s., a to na základě smlouvy o vzájemných vztazích, kterou v červenci podepsali ředitelé obou institucí. Smlouva řeší proces a jednotlivé kroky „labelizace“ (např. kapitálový vstup Campusu VE a ostatních divizí VE do IES, přípravu a konání tzv. profesních výborů - comité métiers – v jednotlivých divizích VE v ČR, přípravu pedagogického plánu IES, změny ve složení představenstva IES, a vytvoření pedagogického výboru IES, apod.).

Na podzim 2007 došlo k prodeji 20 % akcií IES, a novým vlastníkem těchto 20 % se stala akciová společnost Campus Veolia Environnement. PVK nyní vlastní 80 % akcií IES.



Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

Váš dodavatel vodohospodářských služeb

Call centrum: 840 111 112

www.pvk.cz

