

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.  
v roce 2009





# Obsah

- 3 Základní údaje
- 4 Statutární orgány společnosti
- 5 Klíčové údaje
- 6 Úvodní slovo předsedy představenstva
- 7 Organizační struktura PVK
- 8 Přístup k zákazníkovi  
Závazky zákaznických služeb, Tel. a zákaznické centrum  
Nové služby, Průzkumy veřejnosti, Komunikace s veřejností
- 13 Zodpovědnost  
Lidské zdroje, Vzdělávání  
Bezpečnost práce a zdraví zaměstnanců  
Sociální dialog, Interní komunikace
- 18 Solidarita  
Minigranty Veolia, Podpora seniorů  
Krok do života, Pomáháme i jinde  
Dobrovolnictví
- 20 Inovace  
Oblast informatiky, ÚČOV, ČS a PČOV, ÚV Želivka, ÚV Káraný
- 23 Výkonnost  
Výroba vody, Hospodaření s vodou  
Vodoměry, Havárie na vodovodní síti  
Odvádění a čištění odpadních vod  
Průzkum na stokové síti, Havárie na stokové síti  
Ochrana životního prostředí  
Odpadové hospodářství, Předpokládaný vývoj
- 31 Dceřiná společnost

Kontakty



# Základní údaje

|                                      |                                                                                                                                                                                                           |       |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>OBCHODNÍ JMÉNO:</b>               | Pražské vodovody a kanalizace, a.s. (PVK)                                                                                                                                                                 |       |
| <b>DATUM VZNIKU:</b>                 | 1. 4. 1998                                                                                                                                                                                                |       |
| <b>VZNIK:</b>                        | Akciová společnost Pražské vodovody a kanalizace, a.s. je právním nástupcem státních podniků Pražské vodárny s.p. a Pražská kanalizace a vodní toky s.p. v rozsahu, který je dán privatizačním projektem. |       |
| <b>PRÁVNÍ FORMA:</b>                 | Akciová společnost                                                                                                                                                                                        |       |
| <b>IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO:</b>          | 25656635                                                                                                                                                                                                  |       |
| <b>ZÁKLADNÍ KAPITÁL SPOLEČNOSTI:</b> | 792 276 000 Kč                                                                                                                                                                                            |       |
| <b>AKCIONÁŘ:</b>                     | Veolia Voda S.A.                                                                                                                                                                                          | 100 % |
| <b>SÍDLO SPOLEČNOSTI:</b>            | Praha 1, Pařížská 11<br>Společnost nemá žádnou organizační složku v zahraničí.                                                                                                                            |       |





# Statutární orgány společnosti

## k 31. 12. 2009



### PŘEDSTAVENSTVO

|                          |               |
|--------------------------|---------------|
| Philippe Guitard         | předseda      |
| Ing. Rostislav Čáp       | místopředseda |
| Etienne Petit            |               |
| Mgr. Eva Kučerová        |               |
| Ing. Milan Kuchař        |               |
| Ing. Petr Mrkos          |               |
| Ing. Martin Bernard, MBA |               |



### DOZORČÍ RADA

|                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| Ing. Květoslava Kořínková, CSc. | předsedkyně   |
| Ing. Ivo Sušický, CSc.          | místopředseda |
| RNDr. Marcela Dvořáková         |               |
| Ing. Josef Šverma               |               |
| Marie Abrahámová                |               |
| Alena Březinová                 |               |

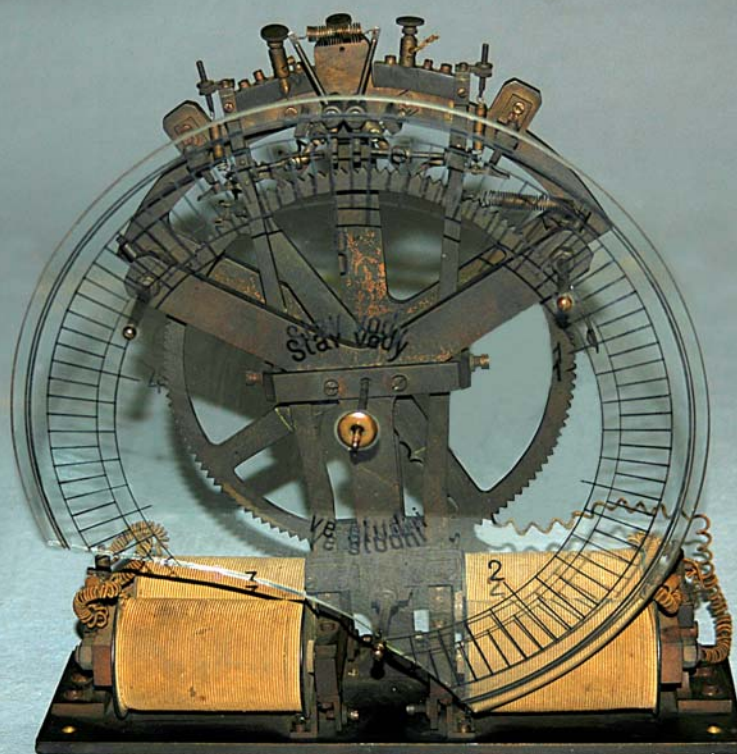


### VÝKONNÉ VEDENÍ

|                    |                                                            |
|--------------------|------------------------------------------------------------|
| 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                                           |
| Ing. Radka Hušková | technická ředitelka                                        |

# Klíčové údaje

- 🔍 Obrat společnosti: 4,8 mld. Kč
- 🔍 Počet zaměstnanců: 1071
- 🔍 Výroba vody: 124 045 tis. m<sup>3</sup> vody, z toho 73,49 % v ÚV Želivka, 25,56 % v ÚV Káraný a 0,95 % průmyslový vodovod
- 🔍 Ztráty vody: 20,99 %
- 🔍 Množství vyčištěné odpadní vody: 123 194 tis. m<sup>3</sup>, z toho 93,5 % na ÚČOV, 6,5 % na PČOV
- 🔍 Počet havárií na vodovodní síti: 4377
- 🔍 Počet havárií na stokové síti: 2588 havárií, z toho 1993 ucpávek.
- 🔍 Počet vyřízených hovorů na zákaznické lince: 72 849
- 🔍 Počet návštěv v zákaznickém centru: 23 945





# Úvodní slovo předsedy představenstva

Dámy a pánové,

společnost Pražské vodovody a kanalizace, a.s., člen skupiny Veolia Voda je firma s dlouhodobým efektivním a úsporným hospodařením. Navzdory celosvětové hospodářské krizi se společnosti podařilo udržet nastavené standardy a dopady krize na společnost byly jen minimální. Částečně se nás dotkla jen krize v oblasti hotelů a ubytovacích zařízení, kde byl pokles spotřeby evidentní. Dodávka kvalitní pitné vody pro 1,4 miliony zákazníků byla po celý rok plynulá a dokonce se snížila průměrná délka přerušení dodávky vody zákazníkům při případné havárii.

Cílem a snahou naší společnosti je i nadále poskytovat a garantovat kvalitní služby zákazníkům a tento cíl naplňovat při dodržování zásad trvale

udržitelného rozvoje a hodnot společnosti, kterými jsou přístup k zákazníkovi, výkonnost, inovace, zodpovědnost a solidarita.

Jsme si vědomi toho, že naše činnosti musí být založeny na respektu k životnímu prostředí a otázkám ekologie. Společnost v roce 2009 získala certifikát systému řízení environmentálních služeb (EMS), kterým doplnila tři vzájemně propojené systémy jakosti, ochrany životního prostředí a ochrany bezpečnosti a zdraví při práci, a tím PVK získaly zlatý certifikát od společnosti CQS – sdružení pro certifikaci systémů jakosti.

V roce 2009 společnost také zavedla nový zákaznický a informační systém založený na platformě .net, který se bude i nadále rozvíjet a propojovat s ostatními systémy společnosti.



Naše úspěchy potvrzují správnost zvolené strategie. Naší povinností vůči zákazníkům je neustále zvyšovat úroveň závazků a být garantem solidnosti, odpovědnosti a vstřícnosti.

Dosahujeme toho díky společnému úsilí nás všech.

**Philippe Guitard**  
předseda představenstva PVK  
a ředitel Veolia Eau pro Evropu

Mesdames, Messieurs,

La société Pražské vodovody a kanalizace, s.a. (approvisionnement en eau et évacuation des eaux usées de Prague), membre du groupe Veolia Voda, est une entreprise caractérisée par une gestion efficace et économique à long terme. Malgré la crise économique mondiale, la société est parvenue à maintenir les normes qu'elle s'était fixées et à minimiser l'impact de la crise. Seule la crise dans le domaine des hôtels et des établissements d'hébergement nous a partiellement touchés, la baisse de consommation étant évidente. L'approvisionnement en eau potable de qualité pour 1,4 millions de clients a été ininterrompu tout au long de l'année et la durée moyenne de coupure d'eau subie par nos clients en cas de panne éventuelle a même diminué.

Notre société met tout en œuvre pour atteindre son objectif, qui est de continuer à fournir et à garantir des services de qualité à nos clients, tout en respectant les principes du développement durable et les valeurs de notre société, à savoir l'approche client, la performance, l'innovation, la responsabilité et la solidarité.

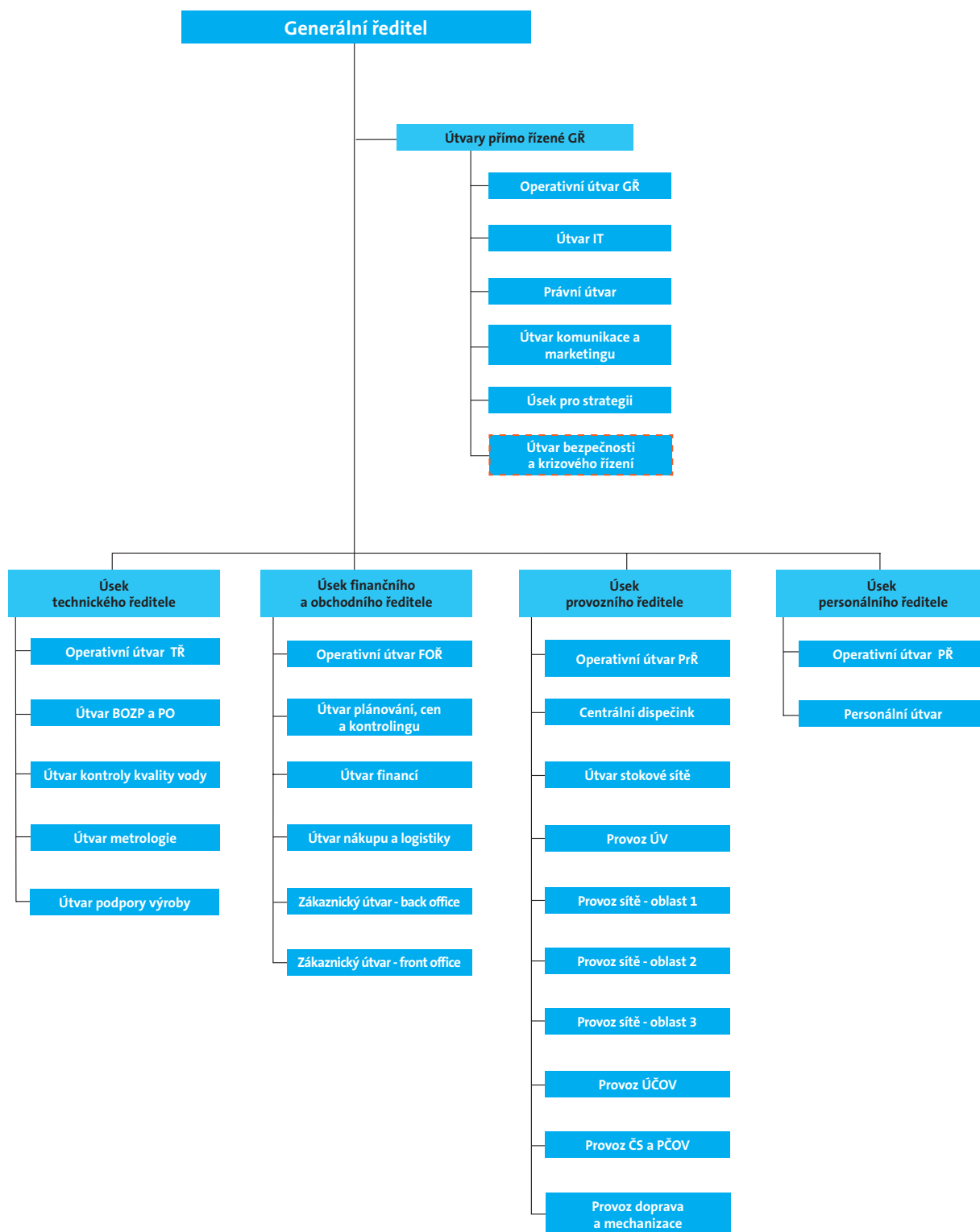
Nous sommes conscients du fait que nos activités se doivent d'être fondées sur le respect de l'environnement et des questions écologiques. La société a obtenu en 2009 le certificat du système de gestion des services environnementaux (EMS) qui est venu compléter trois systèmes inter-reliés relatifs à la qualité, la protection de l'environnement et la protection de la sécurité et de la santé au travail ; ainsi, la société PVK a obtenu un certificat

d'or de la part de la société CQS – association pour la certification des systèmes de qualité.

En 2009, la société a également mis en place un nouveau système d'information et de clientèle hébergé sur la plate-forme .net, que l'on continuera à développer et à interconnecter avec les autres systèmes de la société. Notre succès prouve le bien-fondé de la stratégie que nous avons choisie. Nos obligations envers nos clients nous amènent à augmenter sans cesse le niveau de nos engagements et à garantir fiabilité, responsabilité et approche conviviale. C'est grâce aux efforts communs de nous tous que nous y parvenons.

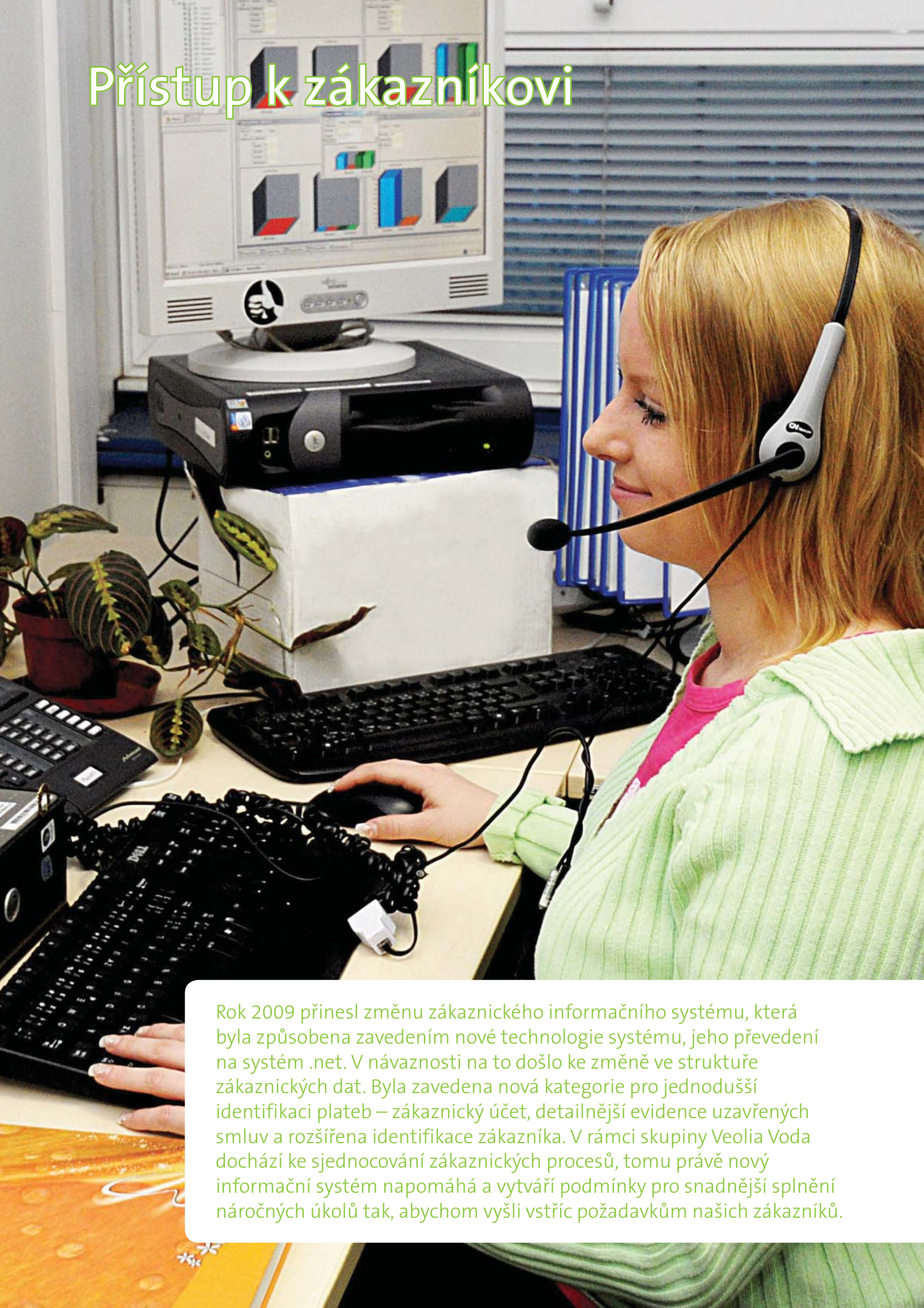
**Philippe Guitard**  
Président du directoire de PVK  
Directeur Veolia Eau pour l'Europe

# Organizační struktura k 31. 12. 2009





# Přístup k zákazníkovi



Rok 2009 přinesl změnu zákaznického informačního systému, která byla způsobena zavedením nové technologie systému, jeho převedení na systém .net. V návaznosti na to došlo ke změně ve struktuře zákaznických dat. Byla zavedena nová kategorie pro jednodušší identifikaci plateb – zákaznický účet, detailnější evidence uzavřených smluv a rozšířena identifikace zákazníka. V rámci skupiny Veolia Voda dochází ke sjednocování zákaznických procesů, tomu právě nový informační systém napomáhá a vytváří podmínky pro snadnější splnění náročných úkolů tak, abychom vyšli vstříc požadavkům našich zákazníků.





## Závazky zákaznických služeb

Společnost v reakci na stále rostoucí požadavky zákazníků i spotřebitelů spustila od 1. 10. 2009 ojedinělý projekt s názvem Závazky zákaznických služeb. V rámci tohoto projektu se společnost PVK zavázala garantovat zákazníkům dobrou kvalitu poskytovaných služeb. PVK chtějí být svým zákazníkům neustále k dispozici, co nejlépe je informovat a projevit jim svou solidaritu. Pevně věříme, že závazky se stanou další etapou v posílení důvěry, která tvoří základ vztahů mezi společností a zákazníky.

### PVK se zavázaly například zajistit:

#### Dostupnost všech poskytovaných služeb souvisejících s dodávkami vody a odkanalizováním

- Společnost zajistí co nejsnazší a nejrychlejší přístup k vodě.
- Nabízí termíny schůzek v přesně určeném časovém rozmezí a tyto termíny dodržuje.
- Přizpůsobuje otevírací dobu potřebám zákazníků.

#### Technické havarijní situace řeší 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

- PVK informují o přerušení dodávky nebo odkanalizování (v případě

plánovaného přerušení dodávek vody informují alespoň 15 dní předem).

- Zodpovídají všechny dotazy týkající se kvality vody, odkanalizování a fakturace. (Telefonicky odpovídají okamžitě, e-mailem do konce následujícího pracovního dne a poštou do 8 pracovních dní).
- Sledují spokojenost zákazníků a zveřejňují výsledky průzkumu.

#### Solidární individuální přístup v případě finanční nouze zákazníka a podporu při řízení spotřeby vody

- PVK pomáhají v tíživé finanční situaci zákazníkům s cílem předejít přerušení dodávky vody.

- Informují zákazníky v případě zjištění neobvykle zvýšené spotřeby vody (za takový výkyv je považován rozdíl o více než 50 % a zároveň 50 m<sup>3</sup> v porovnání s předchozím fakturačním obdobím).
- Podporují vnímavost a odpovědnost zákazníků vůči životnímu prostředí.

### Pokud závazek společnost PVK nesplní, zákazník od ní obdrží dárek.

Celé znění závazků včetně stanovených limitů je zveřejněno na [www.pvk.cz](http://www.pvk.cz) a v zákaznické brožuře Voda+, kterou zákazníci naleznou v zákaznickém centru v Dykové ulici.



## Telefonní a zákaznické centrum

Na zákaznické lince PVK bylo v roce 2009 celkem vyřízeno **72 849 hovorů**, z toho například 40 416 ohledně dodávek a kvality pitné vody a od-kanalizování, 3045 dotazů se týkalo výstavby přípojek a vodoměrů, 2736 dotazů se týkalo smluvních vztahů apod. Servis level dosáhl téměř 90 %. Telefonické centrum poskytovalo v roce 2009 telefonické služby také

zákazníkům společnosti 1. SČV, a.s. a zákazníkům Moravské vodárenské, a.s. Operátoři centra také během roku 2009 nabízeli a prováděli registraci zákazníků k službě – sms info. Zákaznické centrum v Dykově ulici navštívilo celkem **23 945 zákazníků**, z toho 14 345 přišlo řešit smluvní vztahy a 9600 navštívilo PVK v technických záležitostech. Zá-

kazníci měli také možnost zaplatit za vodné a stočné přímo v pokladně v zákaznickém centru. Celkem bylo vybráno přes 27 milionů korun, včetně plateb platebními kartami. V zákaznickém centru mohli návštěvníci vyřídit nejen vše kolem smluvních vztahů, ale také veškeré technické požadavky včetně technické dokumentace.

|                             |         |
|-----------------------------|---------|
| Počet smluvních zákazníků   | 84 500  |
| Počet fakturačních vodoměrů | 108 663 |
| Počet odeslaných faktur     | 329 338 |
| Počet stížností a reklamací | 806     |



## Nové služby

### Cash back

Společnost PVK připravila od prosince 2009 pro své zákazníky novou službu. V pokladně v zákaznickém centru v Dykově ulici si mohou zákazníci, po zaplacení složenky za vodné a stočné, vybrat z karty Komerční banky hotovost. Jde o službu „**Cash back**“, která je určena držitelům platebních karet MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, Visa, Visa Electron a V Pay vydaných v ČR.

### Osobní zákaznický účet

Společnost nabízí zákazníkům, aby si na internetových stránkách **www.pvk.cz** zřídili svůj osobní zákaznický účet, který jim umožní nepřetržitý přístup k informacím i kontrolu nad svými výdaji. Díky zabezpečenému osobnímu účtu mají zákazníci přehled o:

- své spotřebě vody,
- svých fakturách,
- odečtech vodoměru ve své nemovitosti a možnost
- nahlásit změnu smluvních údajů, výši placených záloh, samoodečet vodoměru.

### SMS INFO

Zhruba 10 000 Pražanů se již přihlásilo ke službě SMS INFO, kterou PVK nabízejí od konce roku 2007. Zaregistrovaní zákazníci tak zdarma dostávají důležité informace týkající se dodávky pitné vody a odkanalizování formou sms zpráv přes mobilní telefon. Od počátku nabízené služby bylo ke konci roku 2009 rozesláno 180 309 sms zpráv.



### Placení přes terminály SAZKY

Přes 1600 plateb za vodné a stočné bylo do konce roku 2009 provedeno přes terminály SAZKY. Celkem tak zákazníci zaplatili za vodné a stočné na terminálech SAZKY 4,58 milionu korun. Výhodou této služby, kterou PVK zavedly v říjnu 2008, je jednak 15ti korunový poplatek, tedy nižší než na poště, a snadná dostupnost terminálů SAZKY (např. večerky, čerpací stanice, supermarketky atd.).





## Průzkumy veřejnosti

Společnost prováděla během roku řadu průzkumů názorů veřejnosti, které sloužily jako důležitý nástroj k dalšímu zlepšování nabízených služeb. Mezi významné výzkumy patřil průzkum spokojenosti, který pro PVK provedla společnost Ipsos Tambor v říjnu 2009. Výzkum potvrdil vysokou spokojenost se službami, jež poskytuje společnost PVK. Z 1200 oslovených respondentů v Praze 92,2 %

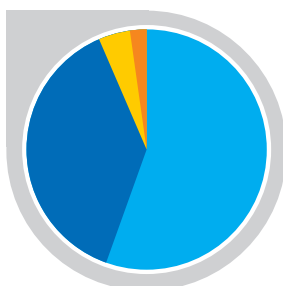
odpovědělo, že je celkově spokojeno se službami PVK. Tato vysoká čísla jsou pro společnost PVK zavazující a jejím cílem je služby nadále zlepšovat.

Také spokojenost s kvalitou pitné vody je celkově vysoká a dokonce vyšší než v roce 2008. Celkem 93,6 % lidí bylo spokojeno s kvalitou dodávané vody. Na otázku, zda používají vodu z kohoutku na pití, 79,5 % re-

spondentů odpovědělo, že ano, což bylo o více než 8 % víc než v předšlém roce. Výzkum se uskutečnil již po šesté a cílem bylo zhodnotit výsledky z jednotlivých let z hlediska toho, jak se spokojenost zákazníků vyvíjí v čase. Jako metoda byly použity telefonické rozhovory. Cílové skupiny výzkumu byly stanoveny tři, a to individuální zákazníci, správci bytových domů a firmy.

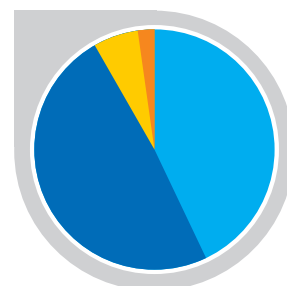
### Jak jste celkově spokojen/a konkrétně s kvalitou pitné vody?

- velice spokojen/a - 53,2 %
- spíše spokojen/a - 40,4 %
- spíše nespokojen/a - 4,3 %
- zcela nespokojen/a - 2,1 %



### Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb Vašeho dodavatele pitné vody a provozovatele kanalizace?

- velice spokojen/a - 38,9 %
- spíše spokojen/a - 53,3 %
- spíše nespokojen/a - 5,7 %
- zcela nespokojen/a - 2,1 %



## Komunikace s veřejností

V roce 2009 připravila společnost PVK spolu se svým akcionářem společností Veolia Voda projekt pro restaurace „Čerstvá kohoutková? Stačí říct!“ Cílem kampaně je zlepšit pohled lidí na vodu z kohoutku a ukázat, že je to kvalitní a čerstvá te-

kutina a samozřejmě podpořit i pití vody z kohoutku. Restaurace, které se do projektu postupně hlásí, dostávají k dispozici originální karafy od designéra Daniela Pišče nebo od Jiřího Pelcla. PVK jim provedou navíc zdarma kontrolu kvality vody. V říjnu

byly k projektu spuštěny nové webové stránky – **www.kohoutkova.cz**, kde lze najít všechny podrobnosti. V Praze je o projekt velký zájem, ke konci roku 2009 se přihlásilo téměř 100 restaurací, barů a kaváren. Projekt uvítali hlavně hosté gastronomických podniků.





Společnost PVK v roce 2009 podpořila také v Praze řadu sportovních, kulturních a charitativních akcí. Tyto akce přispěly ke zlepšení života Pražanů. PVK byly například partnerem Oslav Prahy, Primátorek, dětského dne organizovaného Magistrátem hlavního města Prahy, sportovních akcí na Praze 6 – např. na Ladronce, pálení čarodějnic atd. Tradičně společnost PVK podpořila akci pro prvňáčky „Bezpečně do školy“, novoroční ohňostroj a další.

Během roku vydaly PVK řadu informačních materiálů a brožur pro zákazníky – jednalo se o brožury informující o závazcích PVK pro zákazníky, dále informační brožurky ke kvalitě vody, zřízení přípojek atd. Byl také vydán **zákaznický magazín Voda pro Vás**, který byl distribuován spolu se všemi hlavními deníky. K propagaci služeb PVK sloužily také PR kampaně v denících a pravidelná komunikace s médii. Důležitým nástrojem byly i webové stránky společnosti, které v průměru měsíčně navštěvovalo přes 10 000 lidí.



PVK provozují také **Muzeum pražského vodárenství** v budově vodárny v Podolí. Na jaře a na podzim se v muzeu konaly čtyřikrát dny otevřených dveří, a to k Mezinárodnímu dni vody, ke Dnům evropského dědictví, k pražským Primátorkám a na závěr roku. Celkem muzeum navštívilo 10 041 návštěvníků (z toho cca 80 % školní mládež) návštěvníci z tuzemska a zahraničí (Francie, Japonsko, Polsko, Srí Lanka, Německo, Bermudy, Korea, Jemen, Švédsko, Rusko, Slovensko). Uskutečnily se zde i osvě-



tové a společenské akce společnosti Veolia Voda a PVK. V září byla v muzeu otevřena ojedinělá **výstava „Od důlku k noční váze“** představující sbírku nočníků, přenosných záchodů a dalších hygienických artefaktů ze sbírky manželů Sedláčkových. PVK podporovaly i činnost Ekotechnického musea ve staré kanalizační čistírně v Praze Bubenči.

PVK se také věnují **vzdělávací a osvětové činnosti pro děti**. Zaměřují se především na žáky základních škol. Cílem soutěží roku 2009 byla především aktuální ekologická témata. Jednalo se o internetovou soutěž SOS Planeta Země pro žáky 6.-8. tříd a environmentální výuku podpořila také výtvarná soutěž „Nakresli planetu“ pro 3.-5. třídy.

Již desátým rokem vyvíjí činnost **Klub vodních strážců**, který sdružuje děti od 6 do 16 let. Pro členy klubu se uskutečnily 3 akce, o nichž jsou děti informovány v dětském časopisu, který společnost vydává a rovněž na internetových stránkách [www.klub.pvk.cz](http://www.klub.pvk.cz).





# Zodpovědnost



Rok 2009 se lišil od předchozích let tím, že nedošlo po dlouhém období k významným změnám ve vývoji zaměstnanosti a organizační struktuře. Odešlo celkem 113 zaměstnanců a nově nastoupilo 88 zaměstnanců, počet klesl o 2,5 %, tj. o 25 zaměstnanců. Fluktuace činila 10 %, z čehož 15 % představoval výsledek organizačních změn. Největší skupinou zaměstnanců, která opustila PVK z organizačních důvodů, bylo 13 zaměstnanců opravy vodoměrů v souvislosti s převedením této činnosti na externí kapacitu.



## Lidské zdroje

V absolutní hodnotě odešlo i nastoupilo do PVK o polovinu méně zaměstnanců než v roce předchozím, což potvrzuje trend stabilnosti pracovních kolektivů na jedné straně a stavu trhu práce na straně druhé.

Průměrný věk zaměstnanců v roce 2009 se oproti předchozímu roku nezměnil, zůstává na úrovni 46 let. Stárnutí zaměstnanců bude pro příští období důležitým aspektem, se kterým se bude společnost nuce-

na vyrovnávat, zejména s ohledem na předávání provozního know-how. Z celkového počtu 1071 zaměstnanců k 31. 12. 2009 bylo 763 mužů, tj. 71 % a 308 žen, co je 29 %.

## Vzdělávání

Společnost PVK se i v roce 2009 zaměřovala na systematické zvyšování úrovně profesního vzdělávání. Celkové náklady na vzdělávání zaměstnanců dosáhly výše 6,8 mil. Kč.

Více než polovina, a to 54 % z těchto výdajů, byla vynaložena na zvyšování odborné kvalifikace. Mezi nejvýznamnější vzdělávací projekty patří bakalářské studium, které v roce 2009 navštěvovalo 14 zaměstnanců PVK na vodohospodářsko manažerském bakalářském studijním obo-

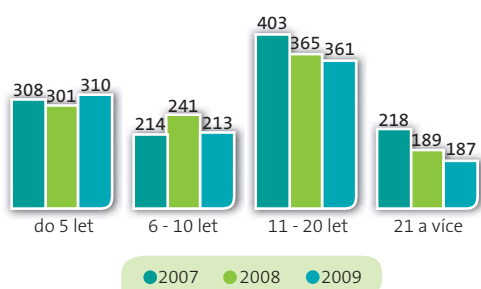
ru. Tím se zvýší podíl vysokoškolsky vzdělaných zaměstnanců, který v roce 2009 dosáhl 13,0 % a středoškolsky vzdělaných 40,2 %. Hlavním partnerem pro oblast vzdělávání byl Institut environmentálních služeb, a.s. (IES).

Z nákladů na vzdělání bylo 10 % výdajů věnováno na povinná školení a školení speciálních profesí, např. školení „Práce v podzemních prostorách a nad volnou hloubkou“ absolvovalo v roce 2009 235 zaměstnanců,

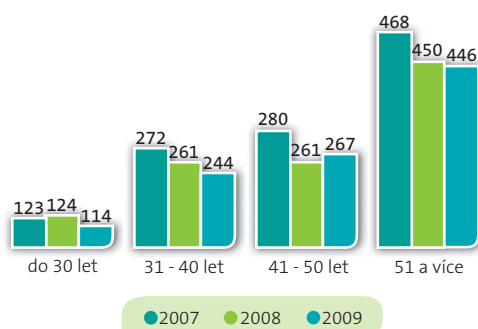
tj. o 90 zaměstnanců více než v roce předcházejícím, což dokládá narůstající zájem společnosti v otázkách bezpečnosti práce.

36 % výdajů bylo vynaloženo na zlepšování jazykových znalostí zaměstnanců, kterým je poskytována možnost jazykového vzdělávání formou skupinové nebo individuální výuky. Skupinovou výuku v roce 2009 absolvovalo 59 zaměstnanců a individuální 64 zaměstnanců.

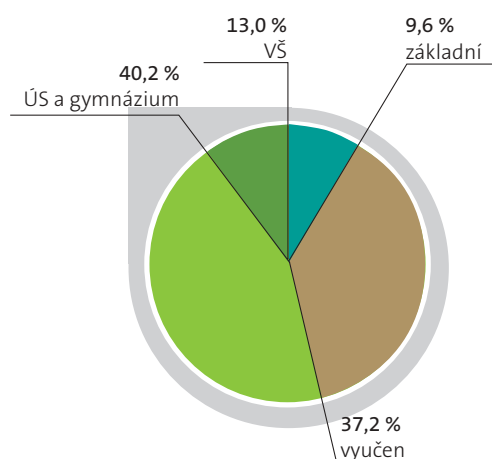
**Struktura zaměstnanců podle délky zaměstnání v PVK**



**Věková struktura zaměstnanců v PVK**



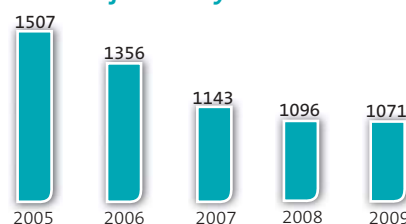
**Struktura zaměstnanosti dle dosaženého vzdělání**







Počet zaměstnanců  
v jednotlivých letech



## Bezpečnost práce a zdraví zaměstnanců

Bezpečnost práce a zdravotní stav zaměstnanců je nadále základní prioritou společnosti. Společnost se v roce 2009 podobně jako v předchozích letech zaměřila na bezpečné pracovní prostředí tak, aby byla snížena a důsledně řízena možná rizika. Jsou prováděny pravidelné nácviky v oblasti prevence závažných havárií a požární ochrany v návaznosti na stanovený vnitřní systém bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Kritéria prevence pracovních úrazů a zdravotního stavu zaměstnanců jsou pravidelně vyhodnocována. Díky tomu se daří udržet dobrá úroveň pracovní úrazovosti. Společnost je od ledna 2007 držitelem certifikátu bezpečnosti dle ČSN OHSAS 18001, v roce 2009 byla společnost PVK úspěšně recertifikována v sou-



ladu s ČSN OHSAS 18001:2008 na další období.

V roce 2009 se stalo 11 méně závažných pracovních úrazů s 446 dny pracovní neschopnosti. Žádný z těchto úrazů si nevyžádal dlouhodobou hospitalizaci. V porovnání s předchozím rokem je to sice o 2 pracovní úrazy více, ale při poklesu délky pracovní neschopnosti o 235 dní.

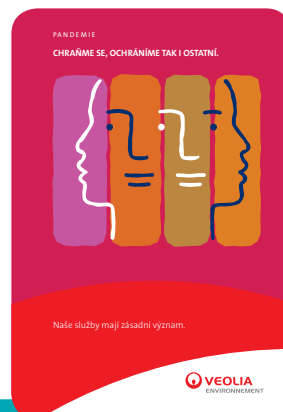
Významnou součástí aktivity v oblasti bezpečnosti práce je „Trénink první pomoci“ pořádaný opakovaně ve spolupráci s IES. Této akci se povinně zúčastnilo v roce 2009 přes 900 zaměstnanců, trénink již absolvoval každý zaměstnanec společnosti. Kurz, vedený odborníkem ze Záchrané služby upevňuje u našich zaměstnanců praktické základy první pomoci na velmi kvalitní úrovni s použitím video ukázek a především možností praktického nácviku na speciálních figurínách, které byly pro tyto účely zakoupeny.

PVK zabezpečuje zdravotní prohlídky zaměstnanců nad rámec povinných prohlídek. Pro zaměstnance byly ve spolupráci s nově vybraným smluvním partnerem, společností Salubra, zajištěny vstupní i preventivní prohlídky, včetně kolektivní smlouvou dohodnutých očkování a dalších vy-

šetření vyplývajících z platných právních předpisů. Nově byla otevřena ordinace v areálu Hostivař, což výrazně zlepšuje a zkvalitňuje organizaci závodní preventivní péče.

V souvislosti s hrozbou pandemie chřipky A/H1N1 byl realizován akční plán Veolia Environnement. Mezi zaměstnance byly distribuovány názorné osvětové dokumenty, jak se chránit před nákazou. Byla provedena následující bariérová opatření: nákup účinných ochranných masek, na pracovištích byly umístěny účinné desinfekční přípravky na ruce. V neposlední řadě bylo skupině zaměstnanců vedené jako „zaměstnanci nepostradatelní pro provoz PVK“ nabídnuto bezplatné očkování proti sezónní chřipce a následně proti chřipce typu A/H1N1. Byla prověřena organizační a komunikační opatření pro případ vzniku pandemie.

Nemocnost si udržela velmi nízkou hodnotu, a to 2,47% z fondu pracovní doby, což je o 1 % méně než v roce 2008.



## Sociální dialog

Ve společnosti probíhá tradičně otevřený sociální dialog s odborovou organizací. Dobrá spolupráce se promítá do kolektivního vyjednávání, jež vychází z Vyšší kolektivní smlouvy, kterou společnost Veolia Voda (akcionář PVK) již posedmé podepsala s Odborovým svazem pracovníků dřevozpracujícího odvětví lesního a vodního hospodářství. Přes velmi napjaté hospodářské výsledky byly naplněny závazky z kolektivní smlouvy sjednané ve mzdové oblasti. Průměrná mzda vzrostla za rok 2009 o 4 %.

K rozvoji lidských zdrojů, zvyšování jejich výkonnosti a motivaci přispívá PVK též péčí o zaměstnance v sociální oblasti.

Na sociální výdaje, které nahradily dřívější sociální fond, bylo vynaloženo cca 5,8 mil. Kč, z toho byla největší část prostředků věnována na příspěvky na stravování (nad 55 % daňově uznatelných nákladů) 1,6 mil. Kč, na dětskou rekreaci 1,0 mil. Kč, sportovní a kulturní využití, rehabilitace 1,42 mil. Kč a 0,82 mil. Kč na životní a pracovní jubilea. Dále byly poskytnuty

zdroje na sociální výpomoc ve výši 0,16 mil. Kč. Na půjčky zaměstnancům ve výši 1,5 mil. Kč byl použit zůstatek sociálního fondu z minulých let.

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

Významnou součástí zaměstnaneckých výhod je penzijní připojištění zaměstnanců, kterého využívá cca 84 % zaměstnanců a na které při průměrném měsíčním příspěvku zaměstnavatele 867 Kč bylo vyplaceno 9 mil. Kč.

## Interní komunikace

Interní komunikace v PVK se ubírala podobným směrem jako v minulých letech. Jejím cílem je vytvářet a upevňovat důvěru, porozumění a dobré vztahy mezi vedením a zaměstnanci a získat tak zaměstnance pro uskutečnění a dosažení firemních cílů. Díky dobré interní komunikaci a podpoře zaměstnanců dochází ke zlepšování pracovních výsledků a v konečném důsledku ke zlepšování vztahů se zákazníky.

Nejvíce využívaným nástrojem interní komunikace je **intranet**, který je pravidelně aktualizován a rozšiřován a obsahuje veškerá důležitá provozní data o společnosti.

Pravidelným informačním kanálem pro zaměstnance je interní časopis **Pévékáčko**, který přináší zprávy o dění ve společnosti, informuje o práci zaměstnanců, nových projektech či průzkumech, ale přináší i rubriky pro pobavení.

K vytváření sounáležitosti k akcionáři, společnosti Veolia Voda, získávají zaměstnanci informace také z dalších magazínů, např. **Voda je život**, **Planeta Veolia** nebo elektronických zpravodajů (La Lettre).

Účinným nástrojem interní komunikace jsou porady na všech úrovních, školení, ale i **setkání zaměstnanců**

na různých společenských akcích. Každoročně se pořádají sportovní hry, zábavné akce pro děti zaměstnanců a několikrát do roka se zaměstnanci účastní společenských setkání, která organizují odboráři.

V roce 2009 se zaměstnanci zúčastnili nového průzkumu spokojenosti „**Etude Miroir**“ (Zrcadlo spokojenosti). Cílem průzkumu bylo zjistit, jak naši zaměstnanci vnímají spokojenost zákazníků, jaký je jejich názor na názor klientů. Průzkum byl mezinárodní a zúčastnilo se ho celkem 11 zemí.





Solidarita







## MiNiGranty Veolia

Zaměstnanci PVK měli opět možnost získat pro „svůj“ veřejně prospěšný projekt, který sami podporují, nebo jehož se jako dobrovolníci zúčastňují, podporu z Nadačního fondu Veolia. Mnoho zaměstnanců PVK je aktivními členy nejrozličnějších občanských sdružení nebo jsou zapojeni do charitativních projektů neziskových a jiných organizací. Podstatou minigrantů je zapojit zaměstnance do projektu firemní filantropie. V roce 2009 se o minigrantsy ucházelo

18 zaměstnanců PVK a sedm z nich uspělo se svými projekty. Podporu získal například zaměstnanec, který spolupracuje s občanským sdružením Filadelfie – Přístav Oldřichovice. Toto sdružení vybudovalo čistírnu odpadních vod pro dvě velké pěstounské rodiny. Občanské sdružení Filadelfie podporuje náhradní rodinnou péči mj. tím, že staví nové rodinné domy pro pěstounské rodiny a usiluje o to, aby bylo co nejvíce dětí z dětských domovů přijato do pěst-

tounské rodiny. Další zaměstnankyně získala prostředky pro Integroční centrum Zahrada na Praze 3. Jde o denní stacionář, který navštěvují děti s kombinovaným postižením. Prostředky byly použity na vytvoření části zahrady kolem integračního centra. Jde o tzv. integraci naruby, kdy děti z okolí chodí do Zahrady a setkávají se zde s dětmi s postižením. Celkem zaměstnanci PVK na své projekty získali 220 tisíc korun.



## Podpora seniorů

Od roku 2006 PVK spolu s Nadačním fondem Veolia buduje pétanquová hřiště s cílem podpořit aktivní život seniorů a současně posílit mezigenerační soužití ve volném čase obyvatel domovů pro seniory a lidí žijících v jeho okolí. V roce 2009 společnost PVK vybudovala hřiště v Domově pro seniory v Běchovicích.

## Krok do života

Projekt je orientovaný na mladé lidi z dětských domovů, jejichž vstup do života je komplikovaný okolnostmi, které sami nemohou ovlivnit. Chce jim pomoci integrovat se do společnosti a překonat složité období po opuštění dětského domova. Projekt mladému člověku nabízí možnost vzdělání, bydlení i zapojení do pracovního procesu. Společnost PVK spolu s Nadačním fondem Veolia i v roce 2009 finančně podpořila Dům na půli cesty „Maják“ v Praze 4, kde našlo bydlení 12 mladých lidí, kteří opustili dětské domovy.

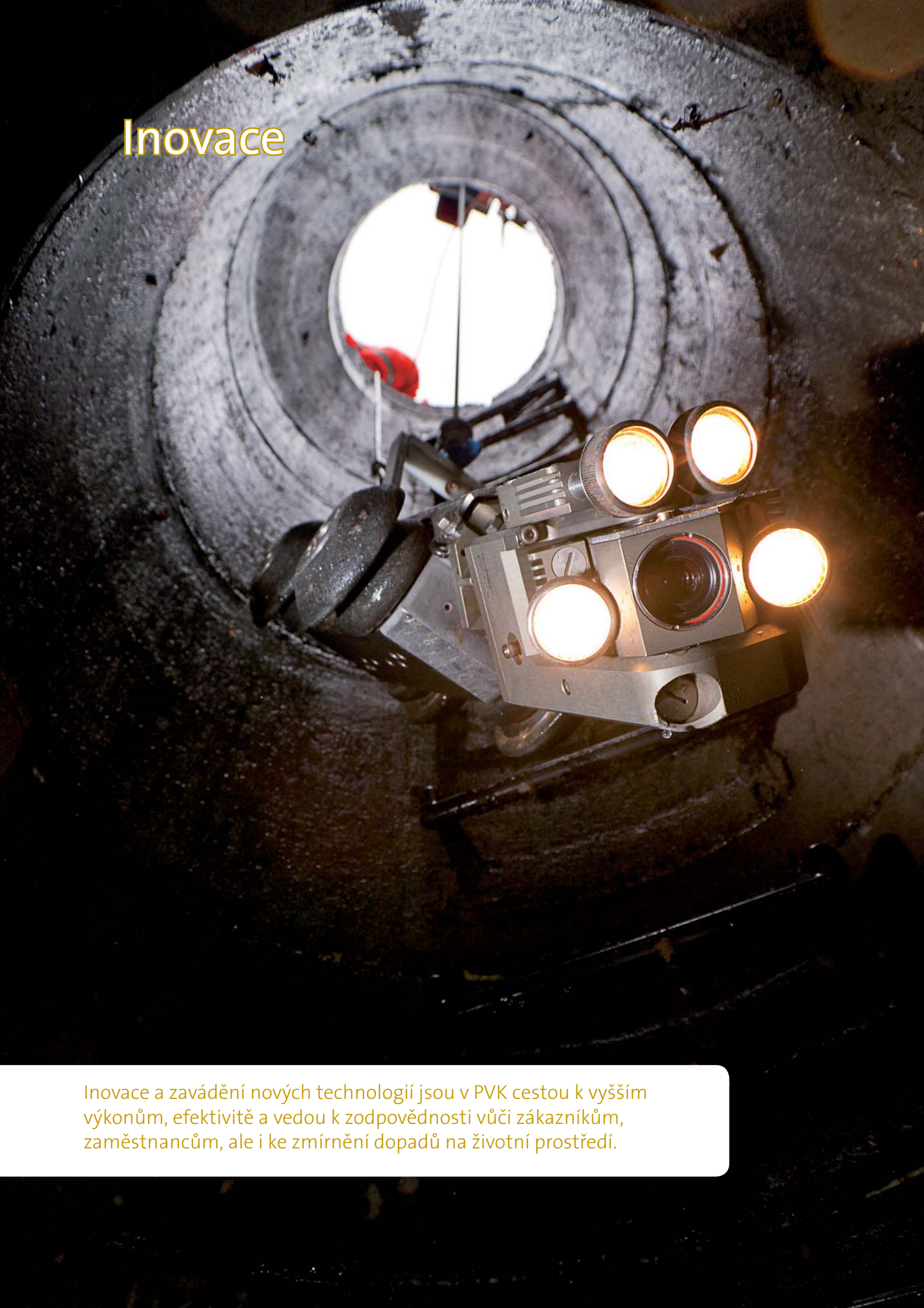
## Pomáháme i jinde

PVK spolu s Nadačním fondem Veolia podporují i další projekty a organizace formou poskytnutí peněžního nebo věcného daru. Ať už jsou to jedinci (Studentská vědecká soutěž na VŠCHT), skupiny (talentované nebo naopak ohrožené děti), veřejně prospěšné kampaně (např. „Darujte sebe“), soutěže středoškoláků (České hlavičky a Evropské hlavy) i organizace (např. Domov pro osoby zdravotně postižené STOD, občanské sdružení Okamžik).

## Dobrovolnictví

Zaměstnanci PVK pomohli pražskému Kojeneckému ústavu v Krči. Padesát dobrovolníků za den práce natřelo kilometr plotu a pomohli tak ústavu, kde děti netrpělivě čekají na své náhradní rodiče. Na konci pracovního dne měli zaměstnanci možnost zúčastnit se malé exkurze, kde se dozvěděli o největších problémech, ale i radostech dětí, které v kojeneckém ústavu žijí.





# Inovace

Inovace a zavádění nových technologií jsou v PVK cestou k vyšším výkonům, efektivitě a vedou k zodpovědnosti vůči zákazníkům, zaměstnancům, ale i ke zmírnění dopadů na životní prostředí.



## Oblast informatiky (IT)

V roce 2009 pokračovala spolupráce s dceřinou společností Veolia Voda Solutions and Services. Společně byla realizována implementace nové verze ekonomického informačního systému Helios Green, který nahradil obdobný informační systém NORIS. Výhodou změny je větší otevřenost pro propojení s ostatními informačními systémy, lepší přizpůsobení vnitřním procesům a jeho další rozšíření.

V obdobně rozsáhlém projektu byla nasazena zcela nová verze zákaznic-

kého informačního systému is-USYS. net od firmy Utilities systems. Tato nová verze v sobě zahrnuje standardizaci procesů a výstupů v rámci skupiny Veolia Voda ČR.

Díky výměně dvou datových spojů a rekonstrukci serverovny v Hostivaři včetně UPS se zvýšila dostupnost aplikací PVK. Dále pokračovala implementace informačního systému pro podporu údržby spravovaného majetku a technickou evidenci. Tento informační systém bude provázán s ekonomickým systémem Helios

Green a GIS s cílem co nejlépe editovat a užívat data o provozovaném majetku.

Pro zvýšení bezpečnosti a ochrany informací byly realizovány kroky k častějšímu zálohování ekonomického a zákaznického informačního systému.

Koncem roku byla dokončena první etapa vizualizace serverů v Hostivaři, jejímž cílem je zlepšení dostupnosti aplikací v PVK a úspora při pořízení nového hardware serveru.

## Ústřední čistírna odpadních vod (ÚČOV)

V roce 2009 byly na ÚČOV Praha provedeny některé významnější provozní opravy a investiční akce, které zajistily udržení řádného chodu celé čistírny a požadované kvality čistícího procesu odpadní vody a zpracování kalů.

Rekonstrukce česlovny na používání velkoobjemových kontejnerů na odvážení shrabků byla dokončena a v prosinci předána do zkušebního

provozu. Přínosem této rekonstrukce je snížení dopravního zatížení přilehlých částí města.

V aktivních nádržích byla vyměněna druhá polovina provzdušňovacích membrán, čímž se dosáhlo zvýšení účinnosti biologického čištění odpadní vody. Dále bylo vybudováno a uvedeno do provozu druhé vypustné místo pro dovážené odpadní vody a tekuté odpady. V polovině roku byla

dokončena rekonstrukce druhé dvojice vyhnívacích nádrží, kde byl do druhého stupně instalován nový míchací systém Rotamix, který by měl intenzifikovat vyhnívací proces.

V říjnu byla uvedena do trvalého provozu rekonstruovaná úpravná bioplynu. Obsah škodlivin v plynu se tak významně snížil, což přispělo k menší poruchovosti spotřebičů plynu a vyšší výrobě elektrické energie.





## Čerpací stanice a pobočné čistírny odpadních vod

Pro optimalizaci tlakových poměrů ve vodovodní síti byla provedena rekonstrukce **čerpací stanice** Lehovec, a to zcela zásadním způsobem, kdy stávající nadzemní čerpací stanice s vodojemem byly nahrazeny podzemní šachtou s čerpadlovým monoblokem, zajišťující pouze zvyšování tlaku na nátok na hodnotu potřebnou pro vodovodní síť při současném výrazném snížení energetické náročnosti na čerpání. Na čerpací stanici Uhřetěves byla, pro zvýšení spolehlivosti a snížení energetické náročnosti, realizovaná II. etapa rekonstrukce, spočívající v dodávce nového čerpadla pro pásmo Uhřetěvesi a kompletní výměna zastaralých technologických rozvaděčů. Na ČS Ládví I byly zahájeny práce na výstavbě neutralizační stanice chloru, zajišťující vyšší bezpečnost provozu chlorového hospodářství a ochranu

zdraví osob a životního prostředí v případě úniku chloru.

Rekonstrukce technologických zařízení vodojemu Velká Chuchle, zahájená v předchozím roce, byla dokončena. Pro zajištění trvalého monitoringu a optimalizaci řízení provozu byla na vodojemu Radotín - Říhák osazena telemetrie s přenosem dat na centrální dispečink. V akumulčních komorách č. 1 vodojemu Lhotka a č. 3 vodojemu Karlov byly provedeny celkové sanace a rekonstrukce stropních konstrukcí, s cílem prodloužení životnosti stavebních konstrukcí a zlepšení kvality akumulované pitné vody.

V oblasti provozovaných **pobočných čistíren odpadních vod** byla za účelem snížení emisí pachových látek a zajištění spolehlivé likvidace čistírenských kalů provedena celková rekonstrukce kalové koncovky čis-

tírny Zbraslav. Dále zde byla provedena výměna aeračního systému v regenerační nádrži umožňující zvýšení kvality biologického procesu čištění odpadních vod. Na čistírně Uhřetěves proběhla rekonstrukce biologické linky, umožňující zvýšení kapacity čistírny. Pro zamezení rizika úniku chemických látek do životního prostředí byly na čistírnách Sobín a Holyně osazeny nové dvouplášťové nádrže na koagulant pro chemické srážení fosforu.

Rekonstrukce se uskutečnily rovněž v oblasti **čerpacích stanic odpadních vod** – ČS Chuchle I, Ďáblice – Chřibská a Uhřetěves – Bečovská. Zahájeny byly rekonstrukce čerpacích stanic odpadních vod Radotín III a ČSOV Lesáků a Studniční na Zbraslavi. Jejich účelem je zajistit vyšší spolehlivost a omezit rizika havárií a snížit energetickou náročnost.

## Úpravna vody Želivka

V ÚV Želivka byla v roce 2009 dokončena výměna dmychadel pracího vzduchu pro filtraci 1 a 2. Součástí akce byla výstavba propojovacího kolektoru mezi filtracemi. Nová moderní dmychadla jsou účinnější a spolehlivější, bez úniku olejů.

Rovněž byla realizována sanace betonových konstrukcí ozonizačních nádrží a provedeny úpravy v regulačním vodojemu, které prodlouží životnost nádrží a vodojemů.

1. etapa rekonstrukce ozonizace, tj. instalace jednoho generátoru ozonu

a osazení směšovacího zařízení do dvou linek ozonizačních nádrží byla dokončena. Spolehlivost nového ozonizátoru a zlepšené směšování významně přispěje ke zlepšení kvality pitné vody, především v jarním období.

## Úpravna vody Káraný

Důležitou akcí roku 2009 byla rekonstrukce automatické tlakové stanice a rozvodu stlačeného vzduchu ÚV Sojovice, která slouží na výrobu stlačeného vzduchu pro míchání algicidních přípravků dávkovaných ve vegetačním období do vody proti zarůstání vsakovacích nádrží řasami.

Rovněž byla provedena rekonstrukce celého prostoru dávkování algicidních přípravků včetně technologie. Dokončením těchto akcí je dávkování algicidů spolehlivější, zlepšilo se pracovní prostředí pro obsluhu a nové záchytné jímky pod nádržemi zabrání úniku roztoků do životního

prostředí při případné havárii.

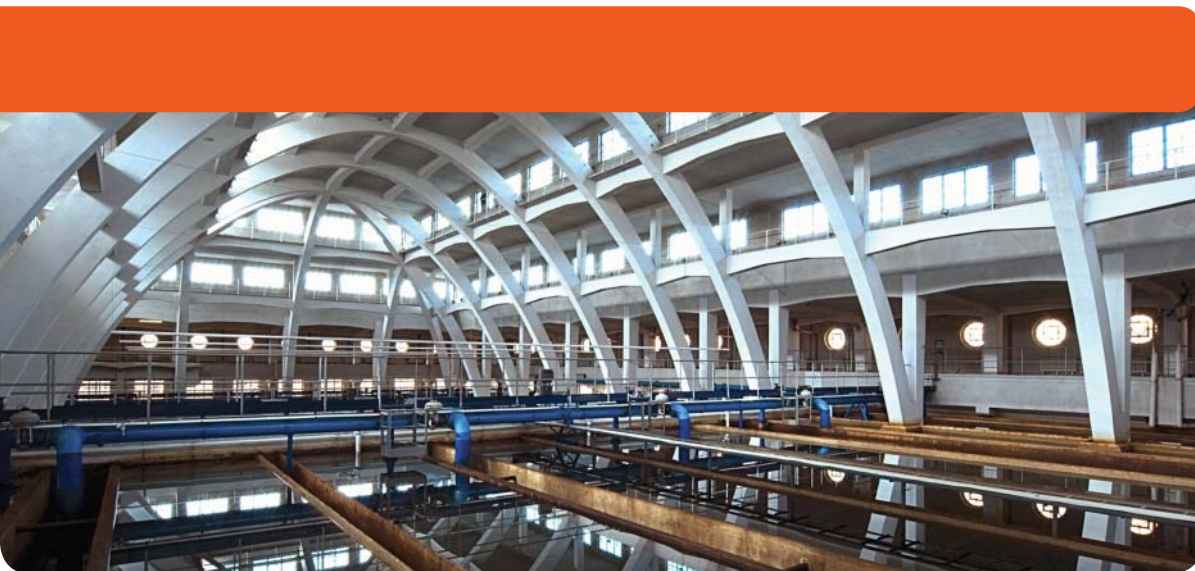
Díky rekonstrukci sdělovacího kabelu v délce 15 km, který spojoval ÚV Sojovice se všemi objekty umělé infiltrace a také s hlavní čerpací stanicí v Káraném, dochází ke spolehlivější komunikaci mezi jednotlivými objekty v řídicím systému.



Výkonnost







## VÝROBA VODY

Pražské vodovody a kanalizace, a.s. zajišťují zásobování pitnou vodou pro 1,25 mil. obyvatel hlavního města Prahy a pro dalších cca 200 tisíc obyvatel Středočeského kraje a kraje Vysočina z těchto úpraven vody: Úpravna vody Želivka – kapacitně nej-

významnější zdroj pitné vody, zdrojem surové vody je řeka Želivka s akumulací vody ve vodárenské nádrži Švihov. Úpravna vody Káraný - zdrojem surové vody je částečně voda z podzemí z okolních štěrkopískových vrstev a artéských vrtů, částečně povrchová

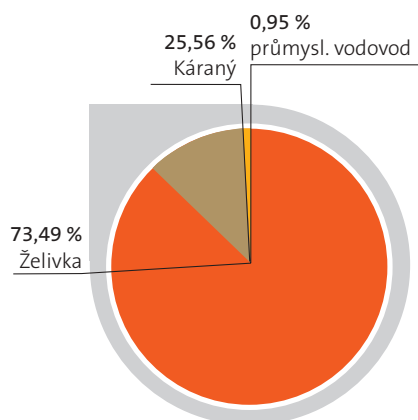
voda z řeky Jizery, upravená umělou infiltrací.

Úpravna vody v Praze Podolí je využívána pouze jako rezervní zdroj pro případ přerušení výroby vody v úpravnách vody Želivka a Káraný nebo na přivaděcích vody do hl. m. Prahy.

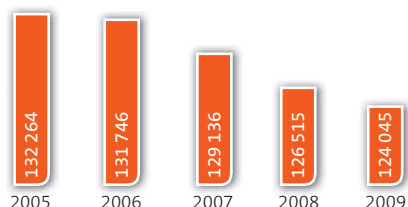
### Výroba vody v roce 2009

|                       | v m <sup>3</sup>   |
|-----------------------|--------------------|
| Úpravna vody Želivka  | 91 156 108         |
| Úpravna vody Káraný   | 31 708 866         |
| Průmyslový vodovod    | 1 180 093          |
| <b>Celková výroba</b> | <b>124 045 067</b> |

### Podíl výroby vody v roce 2009



### Vývoj celkové výroby vody v letech 2005 - 2009 v tis. m<sup>3</sup>



V roce 2009 bylo vyrobeno celkem 124 045 tis. m<sup>3</sup> vody. Z tohoto množství bylo 122 865 tis. m<sup>3</sup> pitné vody (tj. 99,05 %) a 1 180 tis. m<sup>3</sup> užitkové vody.



**Hospodaření s vodou v letech 2005 – 2009 (v tis. m<sup>3</sup>), pitná + průmyslový vodovod**

|                                   | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Výroba celkem                     | 132 264 | 131 746 | 129 136 | 126 515 | 124 045 |
| Voda předaná                      | 14 212  | 15 118  | 15 716  | 16 525  | 16 327  |
| Voda převzatá                     | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       |
| Voda k realizaci                  | 118 052 | 116 630 | 113 420 | 109 990 | 107 719 |
| Fakturace v Praze celkem          | 86 695  | 87 865  | 88 401  | 85 964  | 83 845  |
| Voda nefakturovaná                | 31 357  | 28 765  | 25 019  | 24 026  | 23 873  |
| Procento ztrát z vody k realizaci | 25,78   | 23,79   | 21,40   | 20,84   | 20,99   |

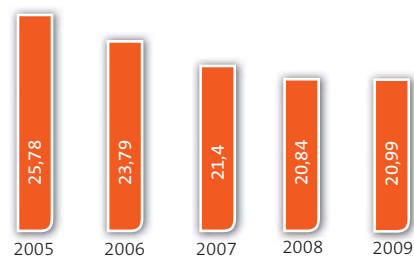
Uvedený graf výroby vody v letech 2005 až 2009 ilustruje pokračující pokles výroby vody tempem cca 2 % ročně. Meziročně se výroba vody snížila o 2470 tis. m<sup>3</sup>. V roce 2009 nepokračoval nárůst vody předané, ale naopak byl zaznamenán mírný pokles o cca 200 tis.m<sup>3</sup>. Důvodem bylo pravděpodobně množství srážek a chladnější počasí v jarních a letních měsících.

Celkový pokles výroby vody se projevil také na poklesu vody fakturované v Praze, a to o 2119 tis. m<sup>3</sup>, což je o 2,5 %. Specifická spotřeba vody domácností klesla ze 122 litrů na 115 litrů/os./den.

Trend snižování ztrát vody se v letošním roce zastavil, procento ztrát z vody k realizaci činí 20,99 %. Další snižování ztrát bude stále více závislé na míře obnovy vodohospodářské infrastruktury.

V roce 2009 bylo preventivně prověřeno 2977 km vodovodní sítě a nalezeno celkem 266 skrytých úniků vody. V roce 2009 byl pro revize vodovodního potrubí zakoupen kamerový systém V-Cam. Využívá se nejen pro lokaci neměřitelných poruch, ale i pro inspekci vnitřního stavu potrubí, zjištění trasy, popř. odhalení černých odběratelů.

|                                              |                        |
|----------------------------------------------|------------------------|
| Délka vodovodní sítě (vč. průmysl. vodovodu) | 3 694 km               |
| Délka přípojek                               | 762 km                 |
| Počet vodovodních přípojek                   | 107 593                |
| Počet vodoměrů                               | 108 663                |
| Počet vodojemů                               | 68                     |
| Objem vodojemů                               | 949 600 m <sup>3</sup> |
| Počet čerpacích stanic                       | 43                     |

**Vývoj % ztrát vody v letech 2005 až 2009**

Celková délka vodovodní sítě včetně přípojek v roce 2009 činila 4456 km. Distribuci pitné vody na území hl. m. Prahy zajišťuje velký počet zásobních

pásů, zásobovaných z jednotlivých vodojemů a čerpacích stanic. Dodávka pitné vody je řízena z centrálního dispečinku pomocí infor-

mačního a řídicího systému, odtud se také koordinují veškeré havárie a opravy na vodovodní síti.





## Vodoměry

V roce 2009 bylo z celkového počtu 108 663 osazených vodoměrů vyměněno 20 056 ks vodoměrů.

Do 31. července 2009 bylo v opravě vodoměrů opraveno 31 286 ks vodoměrů a v autorizovaném metrologickém středisku bylo ověřeno 34 562 ks vodoměrů. Ke stejnému datu byla ukončena činnost opravy vodoměrů a autorizovaného metrologického střediska, avšak PVK nadále zajišťuje

opravy, ověřování a přezkušování vodoměrů u externího dodavatele.

K 31. prosinci 2009 používalo PVK 1167 ks vodoměrů s dálkovým radiovým odečtem stavu vodoměru. Ke konci roku zahájil útvar metrologie práce na projektu Smart Metering. Technologie Smart Metering umožňuje provádění automatických dálkových odečtů komunálních měřidel a automatické poskytnutí odečtu

konečnému spotřebiteli. Informovanost spotřebitele o aktuální spotřebě vody, elektrické energie, plynu a tepla má vést ke snížení spotřeby energií a tím i ke snížení hrozby globálního oteplení. Hromadné rozšíření technologie Smart Metering v energetických odvětvích a ve vodním hospodářství je jednou ze současných priorit Evropské unie a rovněž je v souladu se získáním akreditace EMS v PVK.

## Havárie na vodovodní síti

V roce 2009 bylo na vodovodní síti celkem řešeno **4377** havárií, což je o 619 (12,39 %) méně než v roce 2008. Z pohledu významu, kategorizace havárií, bylo 55 havárií 1. kategorie (nárůst o 11 havárií, tj. 25 %), což jsou havárie, při nichž je přerušeno zásobování pro více než 1000 obyvatel, případně mají dopad na zdravotnická zařízení či jiné významné objekty, 215 havárií 2. kategorie (nárůst o 23 havárií, tj. 12 %) a 4107

havárií 3. kategorie (pokles o 653 havárií, tj. 13,7 %).

Průměrná doba trvání jedné havárie činila **1 den, 20 hodin a 37 minut**, což znamená velmi významné snížení doby trvání jedné havárie (o 36,9 %) proti předchozímu roku. Výrazně (o 34,9 %) byla proti předchozímu roku zkrácena také průměrná délka přerušování dodávky vody zákazníkům při haváriích vodovodní sítě a činila v roce 2009 8 hodin a 55 minut.

V rozdělení na havárie trubní sítě (řady a přípojky) a ostatní havárie (zejména armatury a další zařízení) bylo v roce 2009 opraveno **2173** havárií vodovodních řadů a přípojek (pokles oproti roku 2008 o 305 havárií) a 2204 havárií ostatních zařízení. Nejčastější příčinou havárií byla koroze materiálu (64,95 %) a dále pohyb půdy (27,94 %). Tyto dva důvody byly příčinou v 92,89 % případů.



**Vývoj počtu odstraněných havárií na vodovodní síti v letech 2005 – 2009**



## ODVÁDĚNÍ A ČIŠTĚNÍ ODPADNÍCH VOD

|                                         |                         |
|-----------------------------------------|-------------------------|
| Celková délka kanalizační sítě          | 3 745 km                |
| Délka kanalizačních přípojek            | 930 km                  |
| Počet kanalizačních přípojek            | 113 976                 |
| Počet provozovaných čerpacích stanic    | 281                     |
| Počet zařízení na čištění odpadních vod | 21 pobočných ČOV + ÚČOV |

V hl. m. Praze bylo v roce 2009 napojeno na stokovou síť 1,23 mil. obyvatel. Kanalizační síť v Praze byla budována jako jednotná. Kmenové stoky této soustavy odvádí vody do Ústřední čistírny odpadních vod (ÚČOV). Okrajové části Prahy mají kanalizační síť oddílnou, která nese směšuje splaškové a srážkové vody a odvádí je oddělenými soustavami. Kromě ÚČOV je na území hl. m. Prahy v provozu 21 pobočných čistíren odpadních vod, umístěných v okrajových částech. Veškerá vyčištěná voda

je vypouštěna do přilehlých vodních toků.

PVK provozovala v roce 2009 vedle ÚČOV dalších 21 pobočných čistíren pro veřejnou potřebu: Běchovice, Březiněves, Horní Počernice - Čertousy, Dolní Chabry, Holyně, Kbely, Koloděje, Kolovraty, Klánovice, Královice, Lochkov, Miškovice, Nebušice, Nedvězí, Sobín, Svěpravice, Uhřetěves - Dubeč, Újezd nad Lesy, Újezd u Průhonic, Vínová, Zbraslav.

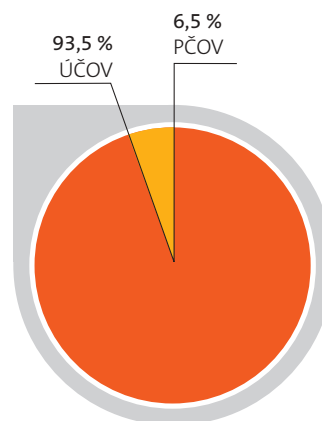
Kanalizační sítě v Praze o celkové délce 4675 km (vč. kanalizačních přípo-

jek) bylo v roce 2009 odvedeno a na čistírnách odpadních vod vyčištěno celkem 123 194 tis. m<sup>3</sup> odpadní vody. Převážná většina odpadních vod 115 185 tis. m<sup>3</sup>, tj. 93,5 % byla vyčištěna na ÚČOV, zbývající část 8009 tis. m<sup>3</sup> (6,5 %) byla vyčištěna na pobočných čistírnách odpadních vod (PČOV). Poprvé od roku 1989 došlo na ÚČOV Praha k meziročnímu nárůstu čištěných odpadních vod, přestože celková spotřeba pitné vody v Praze stále klesá.

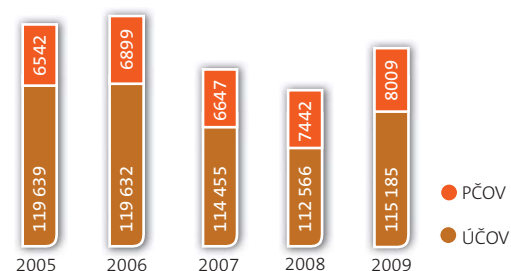
### Množství vyčištěné odpadní vody v roce 2009 v m<sup>3</sup>

|               | m <sup>3</sup>     |
|---------------|--------------------|
| ÚČOV          | 115 185 343        |
| PČOV          | 8 008 861          |
| <b>CELKEM</b> | <b>123 194 204</b> |

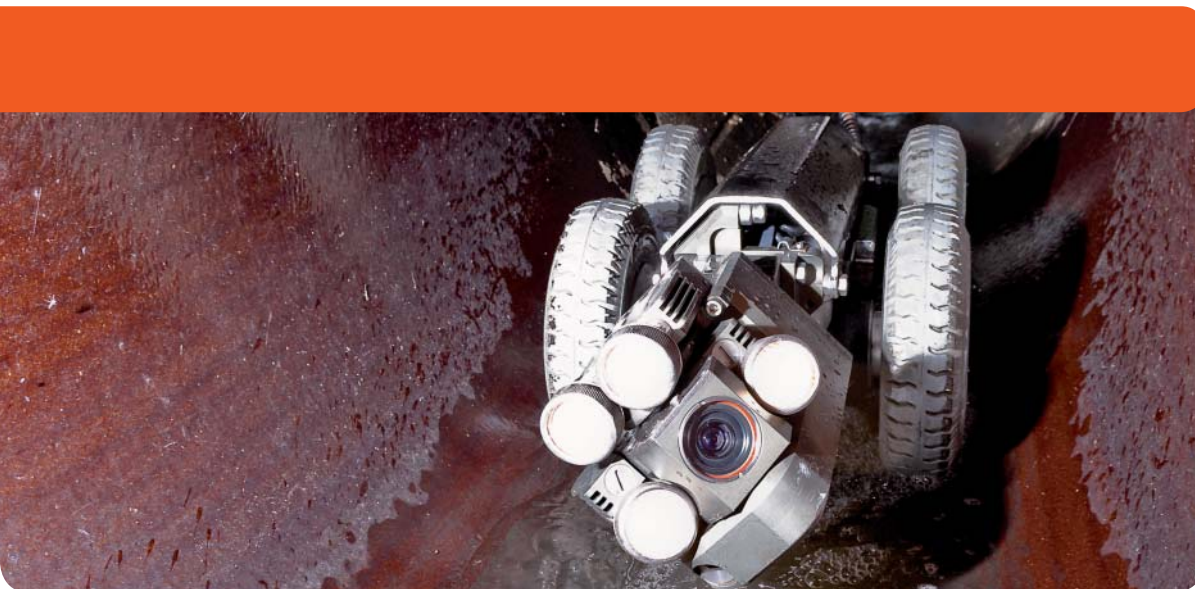
### Podíl čištěných odpadních vod v roce 2009



### Množství čištěných odpadních vod na ÚČOV a PČOV v letech 2005 až 2009 v tis. m<sup>3</sup>







## Průzkum a měření na stokové síti

V souladu s provozovatelskou smlouvou mezi PVK a Pražskou vodohospodářskou společností je průběžně prováděn preventivní průzkum stokové sítě. V roce 2009 bylo prohlédnuto celkem 141 km kanalizace a zrevizováno 1460 vstupních šachet a objektů na stokové síti. Při prohlídkách bylo zjištěno 27 havárií na stokové

síti. Součástí preventivních prohlídek byla i kontrola stavu kanalizace před uplynutím záruční doby. Při ní bylo prohlédnuto 18,5 km kanalizace a z kontrolovaných 28 staveb byly u 14 z nich nalezeny závady. V součinnosti s odborem ochrany prostředí Magistrátu hl. m. Prahy bylo nalezeno 25 přítoků splaškových vod do potoků a

nádrží na území Prahy a PVK spolupracovaly na jejich odstranění. V roce 2009 byl televizní inspekční systém z roku 1997 přestavěn do nového vozidla, aby se prodloužila životnost a zařízení bylo rozšířeno o možnost měření sklonu stoky.

## Havárie na stokové síti

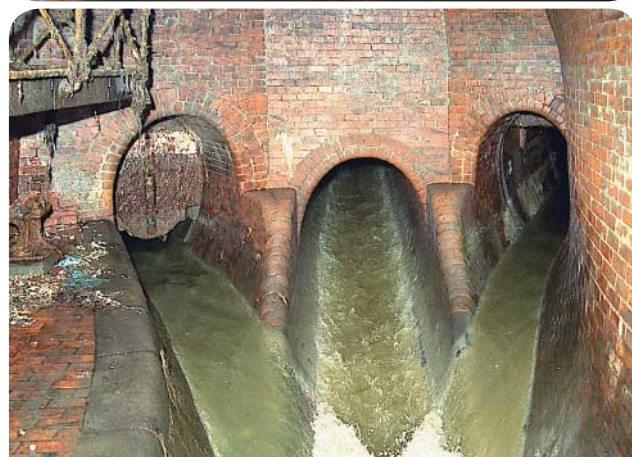
V roce 2009 bylo na stokové síti celkem **2588** havárií.

| Typ zařízení                     | Počet havárií | %             |
|----------------------------------|---------------|---------------|
| Stoky                            | 380           | 14,68         |
| Přípojky                         | 1525          | 58,93         |
| Šachty, komory, nádrže, spadiště | 647           | 25,00         |
| Ostatní                          | 36            | 1,39          |
| <b>Celkem</b>                    | <b>2588</b>   | <b>100,00</b> |

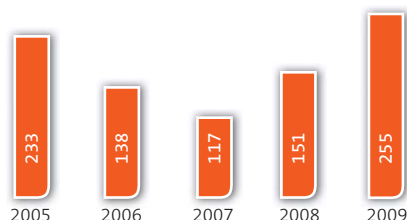
Podle příčiny havárie bylo z celkového počtu 2588 havárií na stokové síti řešeno 1993 ucpávek (77,01 %), z tohoto množství bylo 1472 ucpávek na přípojkách a 521 ucpávek na řadech. Druhou nejčastější poruchou bylo 301 (11,63 %) chybějících či poškozených poklopů.

Z celkového počtu havárií jich nejvíce bylo na kameninových (64,21 %) a zděných (18,95 %) stokách.

Od začátku roku 2009 přešla společnost na novou podrobnější evidenci havárií na stokové síti. Pro porovnání s předchozími roky byly z celkového počtu vyčleněny havárie řadů, přípojek a vstupních šachet.



**Vývoj počtu odstraněných poruch a havárií na kanalizačních řadech, přípojkách a vstupních šachtách v letech 2005 – 2009**



V roce 2009 bylo na kanalizačních řadech, přípojkách a vstupních šachtách celkem 255 poruch a havárií. Z toho bylo 61 (23,9 %) havárií na řadech, 53 (20,8 %) na přípojkách a 141 (55,3 %) na vstupních šachtách.

Proti předchozímu roku vzrostl počet havárií na vstupních šachtách o 182 %. Celkově vzrostl počet havárií této kategorie proti předchozímu roku o 104 havárií.

## Kvalita vody

V roce 2009 byla kvalita pitné i odpadní vody monitorována útvarem kontroly kvality vody (ÚKKV), akreditovaným 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 (zku-

šební laboratoř č. 1247) je vydáno s platností 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, včetně nově zavedeného

vzorkování a analýz vody ke koupání. V roce 2009 došlo k rozšíření počtu akreditovaných zkoušek o 21 nových chemických zkoušek. Uvedené rozšíření rozsahu akreditace bylo jedním z cílů jakosti PVK stanovených pro rok 2009.

## 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 - zapracováno v aktuálních programech kontroly úpravní vody a pro distribuční síť. Pitná voda byla vyráběna po celý rok 2009 ve dvou úpravárnách provozova-

ných PVK – Káraný a Želivka. Úpravná voda Podolí nedodávala v roce 2009 pitnou vodu spotřebitelům, byly provedeny pouze analýzy při zkušební provozu úpravní vody Podolí. Distribuční síť byla kontrolována v průběhu roku 2009 jak po trase distribuce (vodojemy, přivaděče), tak u spotřebitelů. Významným pa-

rametrem 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 2009 bylo ve vzorcích dle Programu kontroly z hlediska ukazatele železo v nesouladu 4,99 % vzorků distribuční sítě.

### Celkové zhodnocení činnosti útvaru (část pitných vod) za rok 2009 v číslech je následující:

| Lokalita                              | Celkový počet vzorků na mikrobiologické a biologické analýzy / počet parametrů | Celkový počet vzorků na chemické analýzy / počet parametrů | % vyhovujících parametrů |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ÚV Želivka                            | 372 / 2322                                                                     | 374 / 3669                                                 | 99,7                     |
| ÚV Káraný                             | 392 / 2791                                                                     | 392 / 4347                                                 | 100                      |
| ÚV Podolí                             | 0 / 0                                                                          | 0 / 0                                                      | -                        |
| Distribuční síť – vodojemy, přivaděče | 559 / 4281                                                                     | 531 / 9272                                                 | 99,7                     |
| Distribuční síť – spotřebitel         | 2245 / 15605                                                                   | 2373 / 45156                                               | 99,0                     |
| <b>Celkem</b>                         | <b>3568 / 24999</b>                                                            | <b>3670 / 62444</b>                                        | <b>99,6</b>              |





## 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 tekuté odpady vyvážené na ÚČOV a PČOV. Rozsah a četnost sledování je v souladu s platnými právními předpisy pro odpadní vody – za-

pracováno v aktuálních programech kontroly pro každou oblast.

Ve srovnání s rokem 2008 vzrostl počet zpracovaných vzorků o necelá 2 %, počet provedených stanovení vzrostl o 3,9 %. Celkem bylo v roce 2009 zpracováno v oddělení laboratorní kontroly odpadních vod 13 422 vzorků, provedeno 93 397 stanovení. Z celkového počtu vzorků bylo pro ÚČOV zpracováno

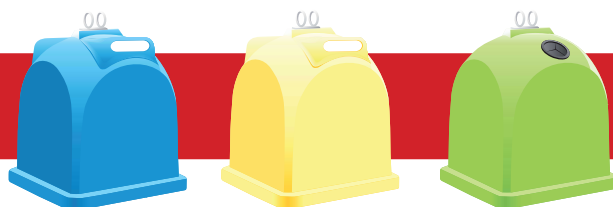
8315 vzorků odpadních vod, kalů, tekutých odpadů a bioplynu, pro PČOV 2349 vzorků OV (odpadních vod) a kalů, 683 vzorků odebraných u velkoproducentů odpadních vod, 347 vzorků na stokové síti, 114 vzorků z fekálních vozů na výpustních místech a 91 vzorků odpadních vod z úpraven vody.

**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 |
| 2005 | 813                             | 366               | 203                        | 128               | 1016     | 494               |
| 2006 | 746                             | 343               | 322                        | 185               | 1068     | 528               |
| 2007 | 774                             | 330               | 373                        | 172               | 1147     | 502               |
| 2008 | 811                             | 361               | 272                        | 131               | 1083     | 492               |
| 2009 | 797                             | 286               | 347                        | 116               | 1144     | 402               |

Pro další společnosti ze skupiny Veolia Voda bylo v ÚKKV analyzováno 2155 vzorků pitných vod a 244 vzorků odpadních vod.





## Ochrana životního prostředí

**Rok 2009 byl v PVK rokem ochrany životního prostředí. Řada aktivit byla zaměřena právě k otázkám ekologie. Jednalo se nejen o vzdělávací a osvětovou činnost v této oblasti, ale především byl koncem roku v PVK certifikován systém řízení ochrany životního prostředí společnosti ITC Zlín podle normy ČSN EN ISO 14001:2004.**

Společnost také úspěšně obhájila certifikáty systému řízení jakosti dle ČSN EN ISO 9001:2009 a systému bezpečnosti a ochrany zdraví při práci podle

normy ČSN OHSAS 18001:2008.

Vzhledem k tomu, že se PVK podařilo vytvořit a následně úspěšně certifikovat integrovaný systém řízení, který tvoří tři vzájemně propojené systémy jakosti, ochrany životního prostředí a ochrany bezpečnosti a zdraví při práci, získaly PVK také **zlatý certifikát** od společnosti CQS-sdružení pro certifikaci systémů jakosti, která je členem mezinárodní sítě IQNet.

Z pohledu systému řízení byl rok 2009 rokem úspěšným, neboť se podařilo

nejen získat prestižní zlatý certifikát, ale také docházelo k dalšímu začleňování integrovaného systému řízení do řízení běžných provozních činností společnosti, do kontrolních mechanismů i preventivních opatření v oblasti ochrany životního prostředí a ochrany bezpečnosti a zdraví lidí.

PVK bude i nadále usilovat o to, aby se ochrana životního prostředí stala součástí běžného života nejen pro společnost, ale také pro každého jejího zaměstnance a dodavatele.

## Odpadové hospodářství

V oblasti odpadového hospodářství (OH) bylo provedeno několik významných kroků k vylepšení nakládání s odpady PVK a především vedoucích k minimalizaci produkce odpadů.

Začátkem roku 2009 nabyla účinnosti smlouva se společností Ekolamp s.r.o., která je kolektivním systémem s oprávněním MŽP k soustřeďování použitých osvětlovacích zařízení a jejich ekologického zpracování, tedy zářivek a výbojek. Díky této spolupráci již nespádají zářivky do režimu odpadů. Do té doby byly

zářivky a výbojky kategorizovány jako nebezpečné odpady, řadící se do skupiny odpadů se zvláštním opatřením.

Dalším kolektivním systémem, se kterým PVK navázaly spolupráci je firma Asekol s.r.o. Tato společnost poskytuje pro PVK tzv. E-boxy, které slouží pro drobná elektrozařízení určená k likvidaci. Tyto druhy použitých výrobků vhozených do E-boxů nespádají do režimu odpadů a napomáhají tak snižování celkové produkce odpadů PVK.

PVK se i v oblasti odpadů snaží vyjít

vstříc svým zákazníkům. Jeden E-box je umístěn v zákaznickém centru PVK v Dykové ulici a rozšiřuje tak řadu nabídek pro naše zákazníky.

Odpady technologické, vzniklé hlavními činnostmi PVK, tedy výrobou pitné vody a čištěním vod odpadních, jsou stejně jako v předešlých letech předávány do vlastnictví osobám oprávněným k převzetí odpadu, a které mají souhlas k provozování zařízení dle odst. 1) § 14 zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech v platném znění.

### T-01 – produkce odpadů PVK v roce 2009

| Produkce odpadů PVK za rok 2009        | Celkem PVK | Nebezpečné odpady | ostatní    |
|----------------------------------------|------------|-------------------|------------|
| Produkce [t]                           | 146 336,75 | 35,21             | 146 301,54 |
| % zastoupení z celkové produkce odpadů | 100 %      | 0,017 %           | 99,983 %   |

## Předpokládaný vývoj

Společnost PVK zavedla nový zákaznický a informační systém na platformě .net, který bude nadále v nadcházejícím roce rozvíjet a propojovat s ostatními systémy PVK, např. dokončí připravované propojení s geografickým informačním systémem. Dále plánuje využití tohoto systému k evidenci pošty a k evidenci jednotlivých kroků realizace přípojek

pro zpřehlednění a zjednodušení evidence a dostupnosti informací. PVK budou i nadále pokračovat v zahájeném programu odstraňování splaškových vod do dešťové kanalizace a snižování zátěže znečištění dešťových usazovacích nádrží a drobných vodních toků. Společnost PVK se v nadcházejícím roce bude snažit obhájit úspěšnou certifikaci všech tří



certifikátů ISO, OHSAS a EMS. Pozornost bude věnována rovněž systematickému průzkumu vodovodních sítí a snižování ztrát vody. Do konce roku plánuje společnost nasadit a provést testování nového SW údržby, který pomůže k zpřehlednění a významnému ulehčení evidence činností spojených s údržbou a opravami provozovaného majetku.



## Institut environmentálních služeb, a.s.

**Obrat:** 29 170 000 Kč

**Počet zaměstnanců:** 12  
(10 ČR, 2 Slovensko)

**Akcionáři:** 50 % PVK, 40 % Campus Veolia Environnement, Francie, 10 % Veolia Transport Česká republika

Institut environmentálních služeb, a.s. (dále jen IES) dosáhl v roce 2009, navzdory probíhající ekonomické krizi, historicky nejlepších výsledků v hlavních parametrech své činnosti. Potvrdila se tak správnost dlouhodobé strategie IES i jeho realizovaného operačního modelu. Celkové výnosy IES (ČR a Slovensko) vzrostly oproti roku 2008 o více jak 14,9 % a dosáhly částky 29 170 000 Kč. 8950 účastníků vzdělávacích akcí IES v ČR a na Slovensku v roce 2009 představuje nárůst jejich počtu o 118 %. Také počet vzdělávacích akcí IES se zvýšil o 56 %. V roce 2009 IES zahájil budování vlastní sítě vzdělávacích a tréninkových center s cílem být blíž svým zákazníkům a poskytovat jim stále komplexnější služby. Začátkem ledna 2009 otevřel IES **na Slovensku v Banské Bystrici svoje školicí centrum** a připravil podmínky pro další rozšiřování této sítě v roce 2010. Nedílnou součástí budování této sítě a rozšiřování služeb IES je i projekt outsourcingu. IES zajišťoval pro Stredoslovenskou vodárenskou prevád-

zkovou společnost, a.s. 100 % veškerého firemního vzdělávání.

IES dále rozvíjel svůj vzdělávací portál, který se díky stále se rozšiřující nabídce atraktivních e-learningových kurzů postupně stává skutečným eCampusem VE.

V roce 2009 se rovněž dařilo dále rozvíjet **vysokoškolské, zejména bakalářské studijní programy**. IES otevřel další ročník tohoto studia. Ve všech vysokoškolských studijních programech, které IES zajišťuje ve spolupráci s Moravskou vysokou školou Olomouc, o.p.s a také Nottingham Trent University (prostřednictvím Brno International Business School) studovalo v tomto roce celkem 88 studentů. Dalších 21 studentů – manažerů lidských zdrojů ze všech divizí VE studovalo dvousemestrální prestižní studijní program **„Personální management“** ve spolupráci s Univerzitou Karlovou. Řádným výučním listem a zkouškou podle vyhlášky 50/1978 Sb. bylo úspěšně zakončeno jednoroční studium učebního oboru **„Elektrikář pro silnoproud“**, které absolvovala skupina zaměstnanců společnosti Dalkia Česká republika. Studium bylo organizováno ve spolupráci se Střední školou polytechnickou v Olomouci a SOUA stavebním v Prostějově.

V roce 2009 IES zahájil jeden z historicky nejúspěšnějších projektů

– **project V.I.P.** (Veolia Induction Programme). Dvou běhů této velmi populární akce se zúčastnilo celkem 169 manažerů a specialistů všech divizí Veolia Environnement v České republice a na Slovensku (v podstatě 1 % všech zaměstnanců VE v těchto státech).

Více než 3000 zaměstnanců VE v České republice a na Slovensku prošlo v roce 2009 oblíbeným **First Aid Training**. Již 2 zachráněné lidské životy díky zásahu absolventů tohoto kurzu jsou přesvědčivým důkazem jeho užitečnosti.

Přípravou studijních materiálů a tréninkem trenérů IES nastartoval významný mezinárodně pojatý projekt **Going for Green pro společnost Veolia Transport** v České republice a na Slovensku, zaměřený na zákaznický přístup v prostředí veřejné dopravy. IES se stále častěji stával oblíbeným místem konání významných mezinárodních akcí, jako byly např. Veolia Transport HR Meeting (Europe), několik vícedenních soustředění v rámci projektu D.R.I.V.E. pro manažery divize Dalkia v zóně střední a východní Evropy, Integration Seminar Veolia Water Russia, Ukraine, Armenia, Turkey, MASTER MISE, apod.



**Pražské vodovody a kanalizace, a.s.**

Váš dodavatel vodohospodářských služeb

Call centrum: 840 111 112

[www.pvk.cz](http://www.pvk.cz)

