

Výroční zpráva 2010

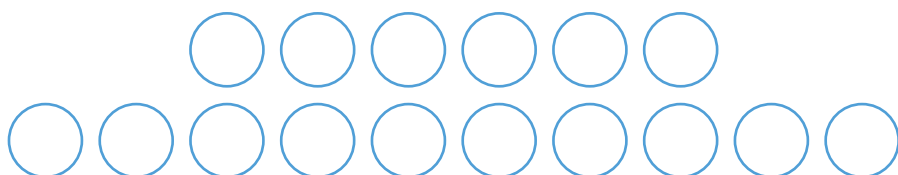
Pražské vodovody a kanalizace, a.s.



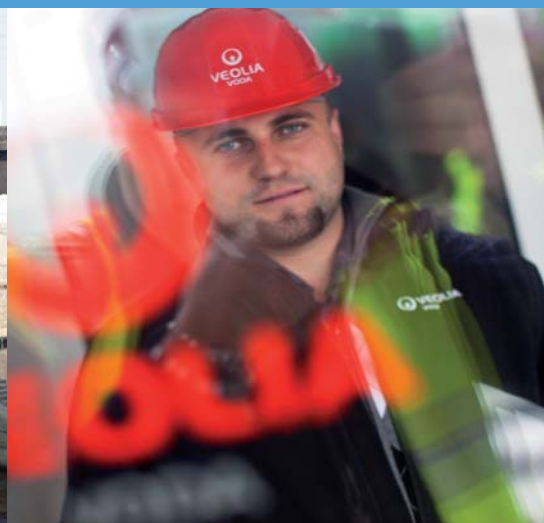
Obsah



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, Telefonické 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 Podpora seniorů, Minigranty
20	Inovace IT, ÚČOV, ČS a PČOV, Úpravy vody, Stoková síť, Služby za vodoměrem
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



OBCHODNÍ JMÉNO:

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

DATUM VZNIKU:

1. 4. 1998

VZNIK:

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.

PRÁVNÍ FORMA:

Akciová společnost

IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO:

25656635

ZÁKLADNÍ KAPITÁL SPOLEČNOSTI:

792 276 000 Kč

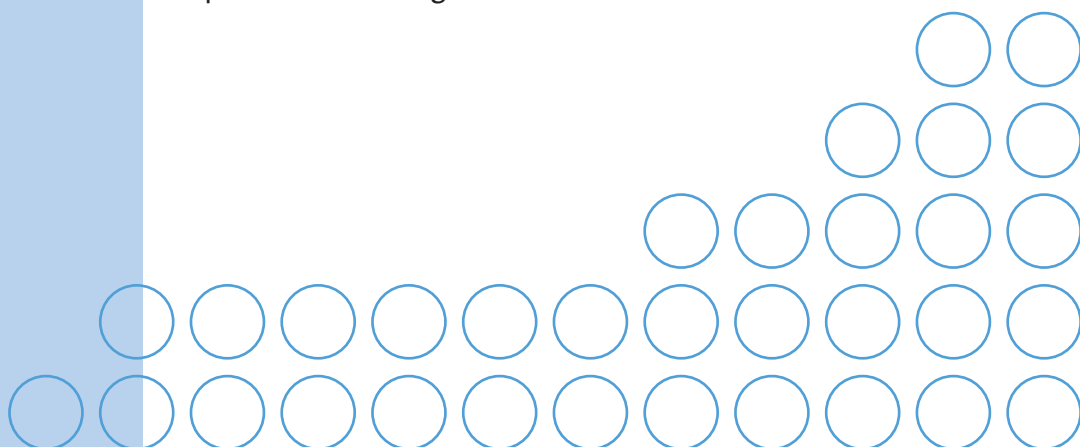
AKCIONÁŘ:

VEOLIA VODA S.A. 100 %

SÍDLO SPOLEČNOSTI:

Praha 1, Pařížská 11

Společnost nemá organizační složku v zahraničí.



Statutární orgány společnosti



k 31.12.2010

● PŘEDSTAVENSTVO

Philippe Guitard
Ing. Rostislav Čáp
Etienne Petit

předseda
místopředseda

Mgr. Eva Kučerová
Ing. Milan Kuchař
Ing. Petr Mrkos
Ing. Martin Bernard, MBA

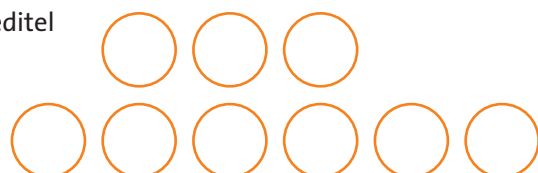
● DOZORČÍ RADA

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
Ing. Petr Mrkos
Ing. Petr Slezák
Ing. Petr Kocourek
Ing. Radka Hušková
RNDr. Marcela Dvořáková

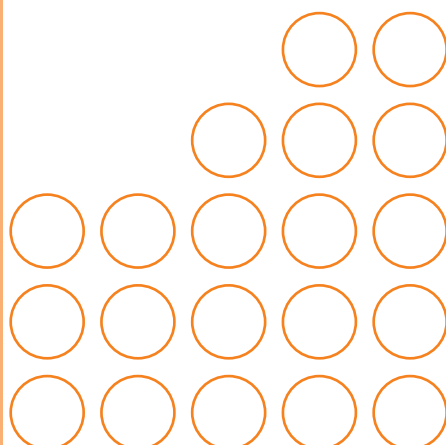
generální ředitel
zástupce generálního ředitele, finanční a obchodní ředitel
zástupce generálního ředitele, personální ředitel
provozní ředitel
technická ředitelka
ředitelka komunikace a marketingu



Klíčové údaje



- Obrat společnosti: 4,8 mld. Kč
- Počet zaměstnanců: 1 037
- Výroba vody celkem 122 566 tis. m³ vody, z toho 121 525 tis. m³ pitné vody (tj. 99,2 %) a 1 041 tis. m³ užitkové vody (tj. 0,8 %). 74,1 % pitné vody bylo vyrobeno na ÚV Želivka, 25,9 % na ÚV Káraný
- Ztráty vody: 21,62 %
- Množství vyčištěné odpadní vody: 135 866 tis. m³, z toho 92,3 % na ÚČOV, 7,7 % na PČOV
- Počet havárií na vodovodní síti: 3 960
- Počet havárií na stokové síti: 2 747 havárií, z toho 2 155 ucpávek.
- Počet smluvních zákazníků: 85 234
- Počet fakturačních vodoměrů: 109 721
- Počet vyřízených hovorů na zákaznické lince: 79 062
- Počet návštěv v zákaznickém centru: 28 269



Úvodní slovo předsedy představenstva



Dámy a pánové,
v roce 2010 jsme dokázali splnit mnoho náročných úkolů. Přesto, že ekonomika stále ještě procházela krizí, rád bych ocenil stabilitu, důvěryhodnost a spolehlivost naší společnosti, Pražských vodovodů a kanalizací, a.s., člena skupiny Veolia Voda, která plynule zajišťovala dodávky pitné vody a odkanalizování a čištění odpadních vod.

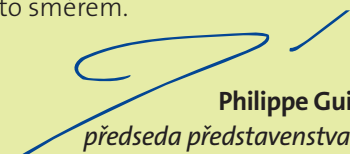
I když spotřeba vody v Praze stále klesá, hledáme nové způsoby, jak zvýšit efektivitu práce a své úsilí

zaměřujeme na zlepšování výkonů ve všech oblastech. I nadále naší snahou zůstává, aby společnost byla synonymem pokroku a vyspělosti. O to se snažíme nejen v oblasti inovací a zlepšování technologií, ale i závazků vůči zákazníkům, v oblasti ekologické, ale i v oblasti bezpečnosti práce. Společnost na sebe klade vysoké nároky, proto přijala tzv. Ekologický kodex, který stanovuje zásady interního ekologicky odpovědného chování. V souladu s tímto kodexem byla zavedena nová služba zákazníkům, zaslání faktur elektronickou poštou.

Rád bych zmínil rekonstrukci ozonizace na úpravně vody Želivka, která zlepšila parametry kvality pitné vody nebo novou službu pro zákazníky, tzv. služby za vodoměrem, která umožňuje zajistit pro zákazníka kompletní servis. Díky projektu Čerstvá kohoutková? Stačí říct se pitná

voda stala novým fenoménem a získala v mnoha pražských restauracích velkou popularitu. Pro veřejnost jsme otevřeli úpravnu vody v Podolí v rámci zážitkové turistiky. Své úsilí zaměřujeme na plnění závazků vůči zákazníkům, ale podmínky pro dobrou a kvalitní práci vytváříme také svým zaměstnancům. Prioritou je bezpečnost našich zaměstnanců. Naše přístupy jsou oceňovány, jak ukazují průzkumy spokojenosti prováděné externí firmou, více než 90 % zákazníků je s našimi službami spokojeno.

Jsmo si vědomi toho, že tato důvěra nás zavazuje, proto i naše strategie bude do budoucna zaměřena tímto směrem.


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

Mesdames et messieurs,

En 2010, nous sommes arrivés à remplir beaucoup de tâches difficiles. Bien que l'économie tchèque ait été toujours en crise, je voudrais apprécier la stabilité, la fiabilité et la crédibilité de notre société Pražské vodovody a kanalizace, membre du groupe Veolia Voda. Notre société a assuré, sans interruption, la livraison de l'eau potable et la collecte des eaux usées.

Malgré le fait que la consommation d'eau à Prague continue à diminuer, nous sommes à la recherche de nouvelles façons comment faire augmenter l'efficacité du travail. Nous orientons notre effort à l'amélioration du rendement dans tous les domaines de nos activités. Nous travaillons toujours selon l'idée que notre société est un synonyme pour une société de progrès et de maturité. Nous nous efforçons non seulement en matière

d'innovations et de nouvelles technologies, mais aussi en matière d'engagements envers de nos clients dans le domaine écologique ou sécurité du travail. La société est très exigeante vers elle-même, elle a mis en place ce qu'on appelle Code écologique, qui détermine les principes du comportement écologique en interne de la société. Conformément à ce Code, nous avons lancé un nouveau service pour les clients – envoi des factures électroniques.

Je voudrais mentionner aussi la reconstruction de l'ozonisation faite à l'usine de l'eau potable à Želivka qui a amélioré les paramètres de la qualité de l'eau potable. La société PVK a lancé un nouveau service « Services après les compteurs d'eau », qui permet de proposer au client tous les services en complet. Grâce au projet « Čerstvá kohoutková? Stačí říct », l'eau potable est

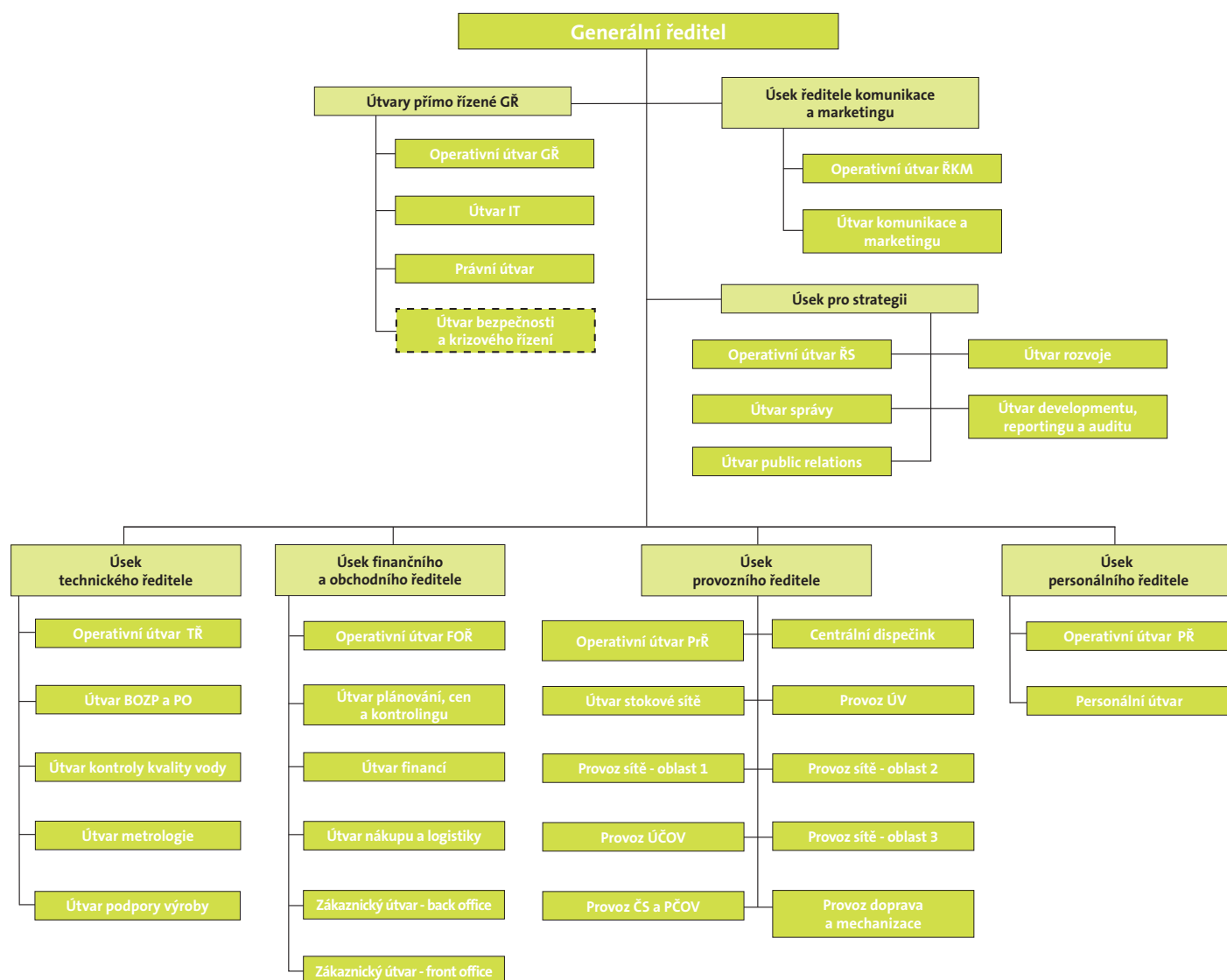
un nouveau phénomène et elle est devenue très populaire dans plusieurs restaurants à Prague. Pour le public, nous avons ouvert l'usine de l'eau potable à Podolí dans le cadre du tourisme d'expérience.

Nos efforts sont orientés vers l'accomplissement des engagements envers les clients mais nous créons de bonnes conditions pour le travail également pour nos effectifs. La priorité est d'assurer à notre personnel le sentiment de sécurité. Notre travail est apprécié bien comme le démontrent les résultats des enquêtes de la satisfaction faites par le consultant externe où plus de 90 % des clients confirment être satisfaits avec nos services.

Nous nous rendons compte du fait que cette confiance nous engage, et c'est pourquoi notre stratégie d'aujourd'hui reste orientée dans la direction semblable même dans les années à venir.

Philippe Guitard

Organizační struktura k 31. 12. 2010



Přístup k zákazníkovi

Rok 2010 byl prvním rokem, kdy byly plněny „**Závazky zákaznických služeb**“, které přispěly ke zkvalitnění služeb pro zákazníky. Celý rok také fungoval nový zákaznický informační systém na technologii .net, díky kterému byla zavedena nová kategorie pro jednodušší identifikaci plateb – zákaznický účet, detailnější evidence uzavřených smluv a byla rozšířena identifikace zákazníka.



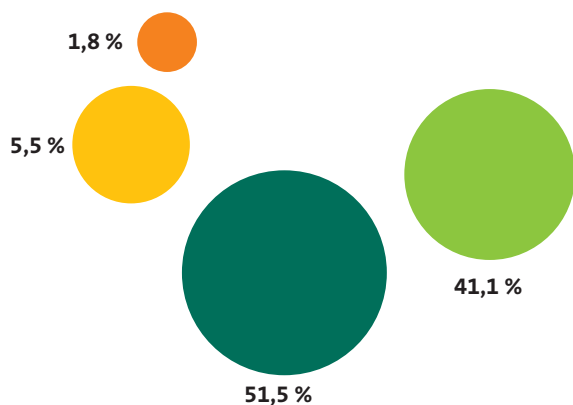


Díky závazkům se zkrátila doba, kdy jsou vyřizovány požadavky a dotazy zákazníků. Mezi další zlepšení např. patří to, že společnost sama upozorňuje zákazníky na zvýšenou spotřebu vody (pokud se jim zvýšila spotřeba vody více než o 50 % nebo o 50 m³ vody) a pomáhá zákazníkům v tíživé situaci. Dodržování závazků se také odrazilo ve vysoké spokojenosti zákazníků při pravidelném **průzkumu spokojenosti**, který v říjnu 2010 provedla společnost Ipsos Tabor. Z 1 200 oslovených respondentů v Praze 92,6 % odpovědělo, že je celkově spokojeno se službami PVK. Tato vysoká čísla jsou pro společnost

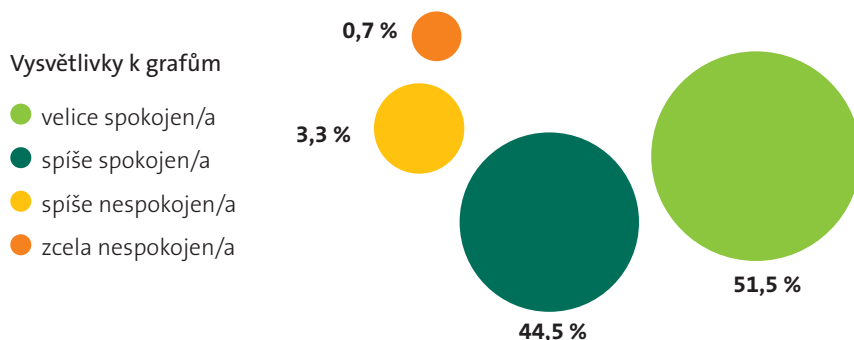
PVK zavazující a jejím cílem je služby nadále zlepšovat. Také spokojenost s kvalitou pitné vody je celkově vysoká a dokonce vyšší než v roce 2009. Celkem 96,0 % lidí bylo spokojeno s kvalitou dodávané vody. Na otázku, zda používají vodu z kohoutku na pití odpovědělo 85,3 % respondentů ano, což bylo o 5,8 % víc než v roce 2009. Výzkum se uskutečnil již po sedmé s cílem 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.

Společnost **PVK je vnímána jako tradiční, důvěryhodná, spolehlivá a dobré služby** nabízející společnost. Vyplynulo to z **marketingového kvantitativního průzkumu**, který v průběhu října uskutečnila společnost IBRS - International Business and Research Services. Cílem bylo zjistit znalost značky PVK a její vnímání u zákazníků. IBRS telefonicky oslovila 500 respondentů z celé Prahy. Značku PVK zná 90 % respondentů. PVK respondenti vnímali také jako servisní společnost, která zajišťuje dodávky vody, opravy a řeší havárie.

Jak jste celkově spokojen/a se službami Vašeho dodavatele pitné vody?



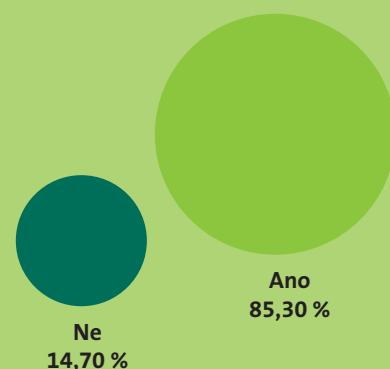
Jak jste celkově spokojen/a konkrétně s kvalitou pitné vody?



Vysvětlivky k grafům

- velice spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- zcela nespokojen/a

Používáte vodu z kohoutku k pití?



Kontaktní centra

Na zákaznické lince PVK bylo **v roce 2010 celkem vyřízeno 79 062 dotazů, což bylo o 6 213 vyřízených hovorů více než v roce 2009.**

Z toho například 43 007 dotazů se týkalo dodávek a kvality pitné vody a odkanalizování, 5 790 ohledně fakturace, 3 314 dotazů se týkalo výstavby přípojek a vodoměrů a 2 952 dotazů smluvních vztahů. Servis level dosáhl téměř 90 %. Telefonické centrum poskytovalo v roce 2010 telefonické služby také zákazníkům společnosti 1. SČV, a.s. a zákazníkům Moravské vodárenské, a.s. Operátoři centra také bě-

hem roku 2010 nabízeli a prováděli registraci zákazníků k službě – SMS INFO a nabízeli zaslání e-faktur.

Zákaznické centrum v Dykově ulici navštívilo celkem **28 269 zákazníků**, z toho 19 786 přišlo řešit smluvní vztahy a 8 483 navštívilo PVK v technických záležitostech. Zákazníci měli také možnost zaplatit za vodné a stočné přímo v pokladně zákaznického centra. Celkem bylo vybráno téměř 22 milionů korun. V zákaznickém centru mohli návštěvníci vyřídit nejen vše kolem smluvních vztahů, ale také

veškeré technické požadavky včetně technické dokumentace. S cílem vyjít vstříc zákazníkům byla prodloužena provozní doba zákaznického centra. Smluvní i technické záležitosti lze vyřídit od pondělí do čtvrtka vždy od 8.00 do 18.00 hodin. V pátek je otevřeno od 8.00 do 15.00 hodin.

Počet smluvních zákazníků	85 234
Počet fakturačních vodoměrů	109 721
Počet odeslaných faktur	268 104
Počet stížností a reklamací	966



Ostatní služby

PVK nabízí zákaznické služby, které využívají moderní technologie. V době, kdy si lidé snaží usnadnit každodenní život, požaduje stále větší počet zákazníků, aby nemuseli například chodit na poštu či navštívit zákaznické centrum. Mezi tyto moderní služby, které společnost v roce 2010 nabízela, patří osobní zákaznický účet na webových stránkách PVK – www.pvk.cz. Tento osobní účet zákazníkům umožnil nepřetržitý pří-

stup k informacím i kontrolu nad svými výdaji. Osobní účet si v roce 2010 založilo 1 122 zákazníků. Díky zabezpečenému osobnímu účtu měli zákazníci přehled o své spotřebě vody, o svých fakturách, odečtech vodoměru ve své nemovitosti a také možnost nahlásit změnu smluvních údajů, výši placených záloh, samoodečet vodoměru atd. Další službou byly **faktury zasílané elektronickou poštou**, které jsou určené pro fyzické a právnické oso-

by. Faktura je zasílána na uvedenou elektronickou adresu jako příloha e-mailové zprávy ve formátu PDF. V roce 2010 požádalo o elektronické zaslání faktur 549 lidí.

Za vodu bylo možné výhodněji platit přes **terminály SAZKY**. V roce 2010 bylo přes terminály SAZKY provedeno 12 832 plateb za vodné a stočné. Celkem tak zákazníci zaplatili v roce 2010 na terminálech 32,044 mil. korun.

Také se zvýšil zájem o službu **SMS**

INFO – zasílání informací o dodávkách vody, haváriích, odstávkách vody včetně předpokládaného termínu ukončení odstávky atd. Již 13 631 Pražanů se přihlásilo k této službě, kterou PVK nabízejí od konce roku 2007. Zaregistrovaní zákazníci tak zdarma dostávají důležité informace o vodě pomocí sms zpráv na mobilní telefon. V roce 2010 bylo rozesláno 157 406 sms zpráv, celkem od počátku zavedení služby bylo již rozesláno 337 715 sms zpráv. V roce 2011 budou sms zprávami

rozesílány i termíny odečtů a výměn vodoměrů. Zákazníci využívali i možnosti výběru hotovosti ze své platební karty. Služba Cash back byla v zákaznickém centru zřízena v prosinci 2009.

Mezi nové služby, které PVK v roce 2010 začaly nabízet, patří tzv. Služby za vodoměrem. PVK nabízejí výstavbu, rekonstrukci a opravy vodovodních a kanalizačních přípojek domovních rozvodů.

Více o nové službě naleznete v kapitole Inovace.



Nechme lešu, co mu patří...

Faktura e-mailem
...služba pro Vás i přírodu.

Zažádejte si na internetu, zákaznické lince nebo v zákaznickém centru o elektronickou fakturu.

Faktura v pdf zasláná na Vaši e-mail je vždy k dispozici. Již žádné hledání, zakládání a skladování neforemných dešek a šanonů. Když ji budete potřebovat, jednoduše se podíváte do svého počítače. Pokud si navíc vytvoříte svůj zákaznický účet, máte kdykoliv a odkudkoliv k Vaším pdf fakturám přímý přístup.

Pohodlné pro Vás, šetrné pro přírodu!

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.
Zákaznická linka 840 111 112 • www.pvk.cz • info@pvk.cz

VEOLIA
VODA



Komunikace s veřejností

PVK dlouhodobě budují dobré vztahy s pražskou veřejností. V roce 2010 podpořila společnost v Praze řadu sportovních, kulturních a charitativních akcí. Tyto akce přispěly ke zlepšení života Pražanů. PVK byly například partnerem Farmářských trhů na Praze 6, kulturní akce Oslavy Prahy, mezinárodního veslařského závodu Primátorky, 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“. V roce 2010 PVK také finančně podpořily budování píték v 50ti pražských ZŠ.

V roce 2010 pokračoval projekt pro restaurace „Čerstvá kohoutková? Stačí říct!“, který připravila společnost PVK spolu se svým akcionářem společností Veolia Voda. V roce 2010 se do projektu přihlásilo dalších 120 restaurací a kaváren.

Celkově se již v Praze zapojilo přes 220 gastronomických podniků. Velký zájem mají restaurace hlavně z Prahy 1. Restaurace získávají od PVK zdarma karafy na vodu z kohoutku a rozbor vody. Projekt je podporován webovými stránkami www.kohoutkova.cz, které v průměru měsíčně navštěvuje 9 000 lidí. Projekt získal ocenění od Mezinárodní asociace IWA v Montrealu v kategorii zákaznické služby. Kromě široké působnosti projektu a

jeho celkové propagace vody z kohoutku byla pozitivně hodnocena také jeho odezva u široké veřejnosti a jeho jedinečnost v postkomunistických zemích. Mezinárodní asociace IWA je celosvětovou referencí pro profesionály ve vodohospodářském odvětví.

Průzkum spokojenosti ukázal, že mají zákazníci stále zájem o tištěné brožury a letáky. Společnost proto během roku vydala řadu informačních materiálů a brožur. Mezi nové patřily např. letáky k nové Službě za vodoměrem. Byl vydán **zákaznický magazín Voda pro Vás**, který byl distribuován spolu se všemi hlavní-

mi deníky. V roce 2011 vyjde navíc i elektronický zákaznický newsletter. 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 15 000 lidí.



V dubnu 2010 byl zahájen spolu s Hospodářskou komorou hl. m. Prahy **nový projekt, tzv. Zážitková turistika**. V rámci tohoto projektu byla pro veřejnost otevřena vodárna v Podolí. Součástí prohlídky je Muzeum pražského vodárenství a po jeho shlédnutí zájemci navštíví ještě čerpací stanici, halu čiřičů a ochoz vodárenské věže, kde se jim nabízí neopakovatelný pohled na Prahu. Prohlídky se konají každý čtvrtek a od začátku roku 2011 byly rozšířeny také na sobotu. V loňském roce si vodárnu Podolí v rámci tohoto projektu prohlédlo 415 návštěvníků.

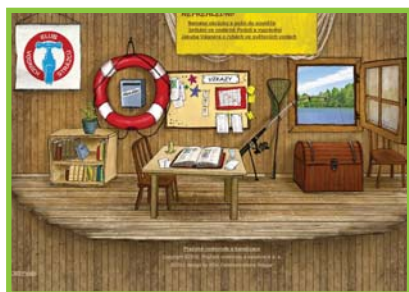
I nadále pokračovaly prohlídky **Muzea pražského vodárenství**, které PVK provozují. V roce 2010 zavítalo do muzea celkem 8 951 návštěvníků (z toho asi 80 % školní mládež z domova i ze zahraničí (např. Francie, Německo, Švédsko, Rusko, Slovensko, Tadžikistán a dalších zemí). Dny otevřených dveří se konaly na jaře v rámci Mezinárodního

dne vody, pražských Primátorek a na podzim při Dnech evropského kulturního dědictví. Muzeum také zapůjčuje **exponáty na významné výstavy**. V roce 2010 byl zapůjčen model nerealizované budovy Pražských vodáren na výstavu SIAL do Muzea moderního umění Olomouc. Soubor Ladových kreseb byl zapůjčen do Galerie Slováckého muzea v Uherském Hradišti. PVK podporovaly i činnost Ekotechnického muzea ve staré kanalizační čistírně v Praze Bubenči.

Vzdělávací a osvětová činnost, které se PVK dlouhodobě věnují, je zaměřena především na žáky základních škol. V roce 2010 se uskutečnily dvě soutěže, a to **Dárek pro zemi** (pro 3. – 5. třídy), při níž se děti mohly

aktivně podílet na ochraně životního prostředí ve svém okolí. Pro žáky 6. – 8. tříd byla určena soutěž **SOS Biodiverzita**, která pomohla dětem najít odpovědi na mnoho aktuálních otázek týkajících se biodiverzity a možností, jak ji chránit.

Klub vodních strážců, který sdružuje děti od 6 do 16 let, pokračoval již jedenáctým rokem ve své činnosti, vydával časopis pro děti a organizoval akce. Koncem roku byly pro děti spuštěny nové webové stránky klubu (www.vodnistrazci.cz), které představují interaktivní klubovnu, ve které se členové klubu „mohou scházet“. Webové stránky byly aktualizovány a rozšířeny - vedle vodárenských témat se zaměřují také na ochranu životního prostředí.



Zodpovědnost



Vzdělávání

Společnost PVK se i v roce 2010 zaměřovala na systematické zvyšování úrovně profesního vzdělávání. Celkové náklady na vzdělávání dosáhly výše 4,7 mil. Kč. 69 % z těchto výdajů bylo vynaloženo na zvyšování odborné kvalifikace, 9 % bylo věnováno na povinná školení a školení speci-

álních profesí a 22 % na zlepšování jazykových znalostí zaměstnanců. Hlavním partnerem pro oblast vzdělávání byl **Institut environmentálních služeb, a.s. (IES)**.

Mezi nejvýznamnější vzdělávací projekty IES patří studium na vodo-hospodářsko-manažerském baka-

lářském studijním oboru Moravské vysoké školy Olomouc. V roce 2010 úspěšně ukončilo studijní obor Podniková ekonomika a management 9 zaměstnanců PVK, což přispělo k navýšení podílu vysokoškolsky vzdělaných zaměstnanců, který dosáhl 14,7 %.



Lidské zdroje

V roce 2010, podobně jako v roce 2009, nedošlo k významným změnám ve vývoji zaměstnanosti a v organizační struktuře, což bylo charakteristické pro roky 2001 - 2008. Odešlo celkem 93 zaměstnanců a nově nastoupilo 59 zaměstnanců, celkový počet zaměstnanců klesl o 3,2 %, tj. o 34 zaměstnanců. Fluktuace činila 9 %, z čehož polovinu představoval výsledek organizačních změn. Největší skupinou zaměstnanců, která opustila PVK bylo 17 zaměstnanců oddělení call centra, kteří byli v rámci programu centrali-

zace zákaznických služeb převedeni do společnosti Solutions and Services, a.s., kde vzniklo kontaktní centrum pro skupinu Veolia Voda v ČR. V absolutní hodnotě odešlo i nastoupilo do PVK méně zaměstnanců než v roce předchozím, což potvrzuje trend stability pracovních kolektivů na jedné straně a stavu trhu práce na straně druhé. Průměrný věk zaměstnanců v roce 2010 dosáhl 47 let, stárnutí zaměstnanců bude pro příští období důležitým aspektem, se kterým se bude společnost nucena vyrovná-

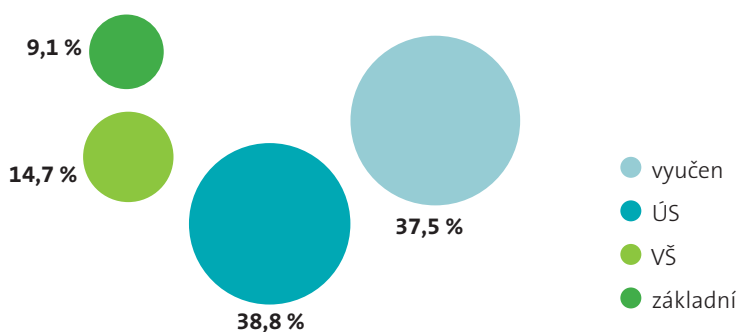
vat, zejména s ohledem na předávání provozního know-how.

Z celkového počtu 1 037 zaměstnanců k 31. 12. 2010 bylo 746 mužů (72 %) a 291 žen (28 %).

Po sedmi letech od posledního **průzkumu spokojenosti zaměstnanců** společnosti PVK byl v průběhu listopadu 2010 uskutečněn tento průzkum znovu. Dotazníky vyplnilo 86,6 % zaměstnanců.

Jak vyplynulo z výsledků průzkumu, zaměstnanec PVK pozitivně vnímá perspektivnost společnosti, v níž nadřízený je ochoten pomoci mu s pracovním problémem a má ke své práci odpovídající podmínky a OOPP. Proto může PVK doporučit jako dobrého zaměstnavatele. Zároveň však vidí největší rezervy v systému motivace a odměňování a jeho srozumitelnosti, přeje si zlepšení poskytování různých sociálních výhod a zlepšení informovanosti mezi pracovišti.

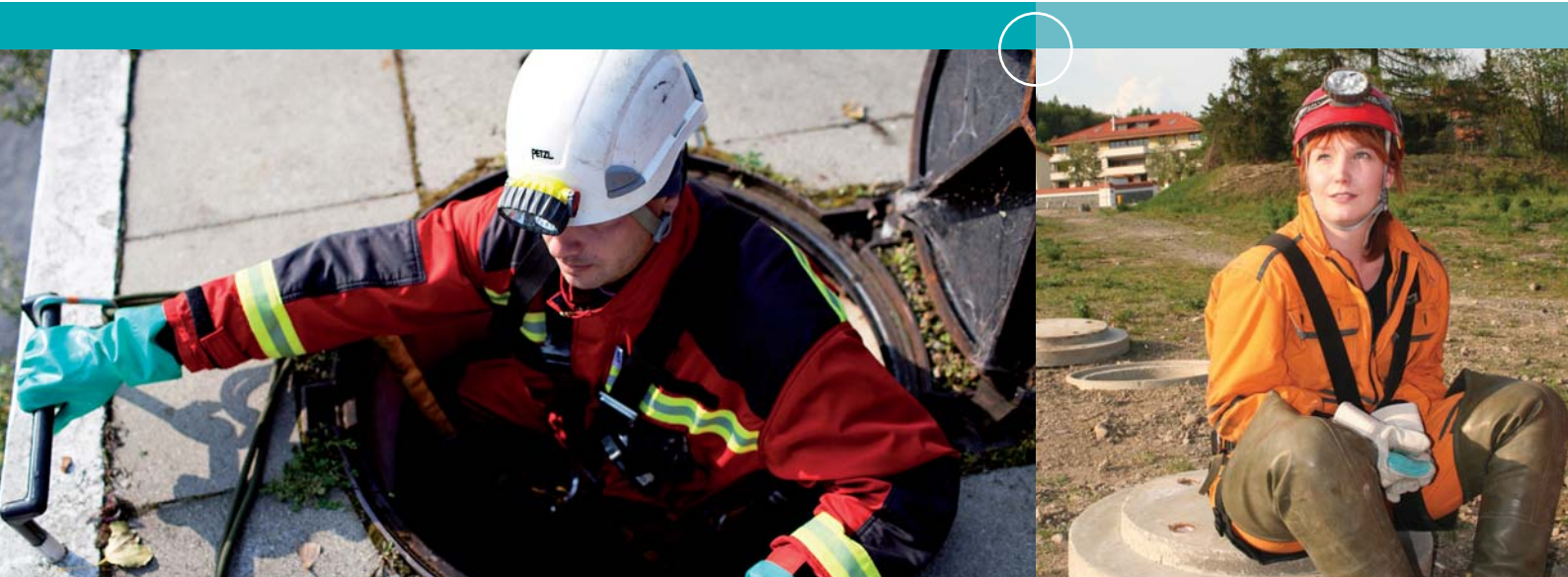
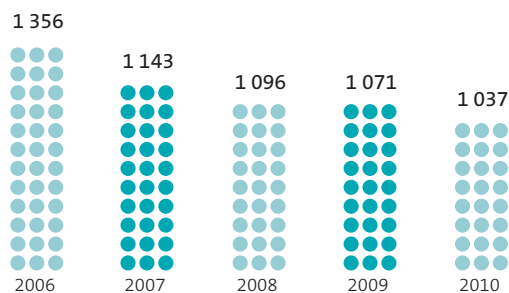
Struktura zaměstnanosti dle dosaženého vzdělání



Sociální dialog

Ve společnosti probíhá tradičně otevřený sociální dialog s odborovou organizací. Dobrá spolupráce se promítá do kolektivního vyjednávání vycházejícího z Vyšší kolektivní smlouvy, kterou společnost Veolia Voda jako akcionář PVK, již po osmé 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 2010 o 3 % s tím, že v útvarech a provozech provozního ředitele rostla rychleji, a to o 4 %.

Počet zaměstnanců v jednotlivých letech



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 6 mil. Kč, z toho byla největší část prostředků věnována na příspěvky na dětskou rekreaci –

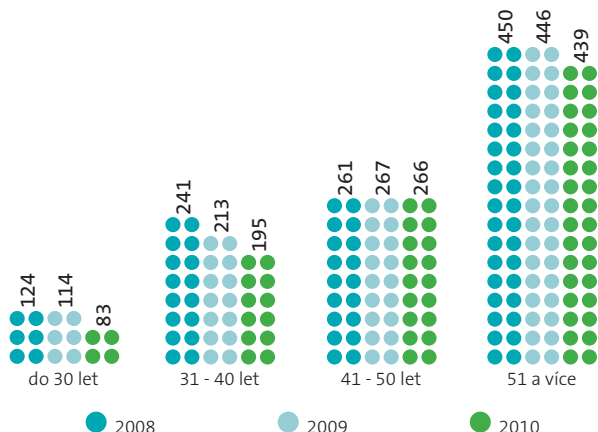
1,0 mil. Kč na sportovní a kulturní využití, rehabilitace - 1,4 mil. Kč, 0,8 mil. Kč na životní a pracovní jubilea. Dále byly poskytnuty zdroje na sociální výpomoc ve výši 0,23 mil. Kč.

Na půjčky zaměstnancům ve výši 1,7 mil. Kč byl použit zůstatek sociálního fondu z minulých let.

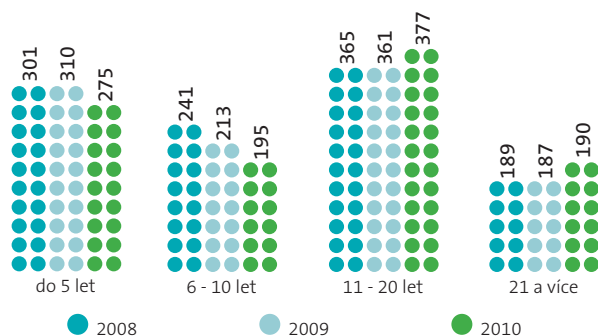
Na činnost odborových organizací bylo vynaloženo 0,5 mil. Kč.

Významnou součástí zaměstnaneckých výhod je penzijní připojištění zaměstnanců, kterého využívá 85 % zaměstnanců a na které při průměrném měsíčním příspěvku zaměstnavatele 714 Kč bylo vyplaceno 9 mil. Kč.

Věková struktura zaměstnanců v PVK



Struktura zaměstnanců podle délky zaměstnání v PVK



Program „Sequoia“

V závěru roku 2010 byli zaměstnanci již pošesté osloveni v rámci projektu skupinového spoření zaměstnanců prostřednictvím zaměstnaneckých investičních fondů Veolia Environment - Sequoia. Účast zaměstnanců v PVK v tom-

to projektu dosáhla 80 %, což bylo o 40 % více než v roce 2009. Zaměstnanci více investovali do nezabezpečeného fondu Classic. Celková hodnota investic zaměstnanců PVK do obou fondů činila v roce 2010 2 108 904 Kč.



Bezpečnost práce a zdraví zaměstnanců

Bezpečnost práce a zdravotní stav zaměstnanců je nadále základní prioritou společnosti. Společnost se v roce 2010 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 dobrou úroveň pracovní úrazovosti. V roce 2010 se stalo 9 méně závažných pracovních úrazů s 271 dny pracovní neschopnosti. Žádný z těchto úrazů si nevyžádal dlouhodobou hospitalizaci. V porovnání s předchozím rokem je to o 1 pracovní úraz méně.

Společnost je od ledna 2007 držitelem certifikátu bezpečnosti dle ČSN OHSAS 18001, v roce 2009 byla společnost PVK úspěšně recertifikována v souladu s ČSN OHSAS 18001:2008 na další období. V listopadu 2010 společnost v rámci kontrolního auditu úspěšně obhájila certifikáty integrovaného systému řízení.

PVK zabezpečuje zdravotní prohlídky zaměstnanců nad rámec povinných prohlídek. Pro zaměstnance byly ve spolupráci se smluvním partnerem, společností Salubra, zajištěny vstupní i preventivní prohlídky, včetně kolektivní smlouvou dohodnutých očkování a dalších vyšetření vyplývajících z platných právních předpisů.

Nemocnost si udržela velmi nízkou hodnotu, a to 2,1 % z fondu pracovní doby, což je o 0,4 % méně než v roce 2009.

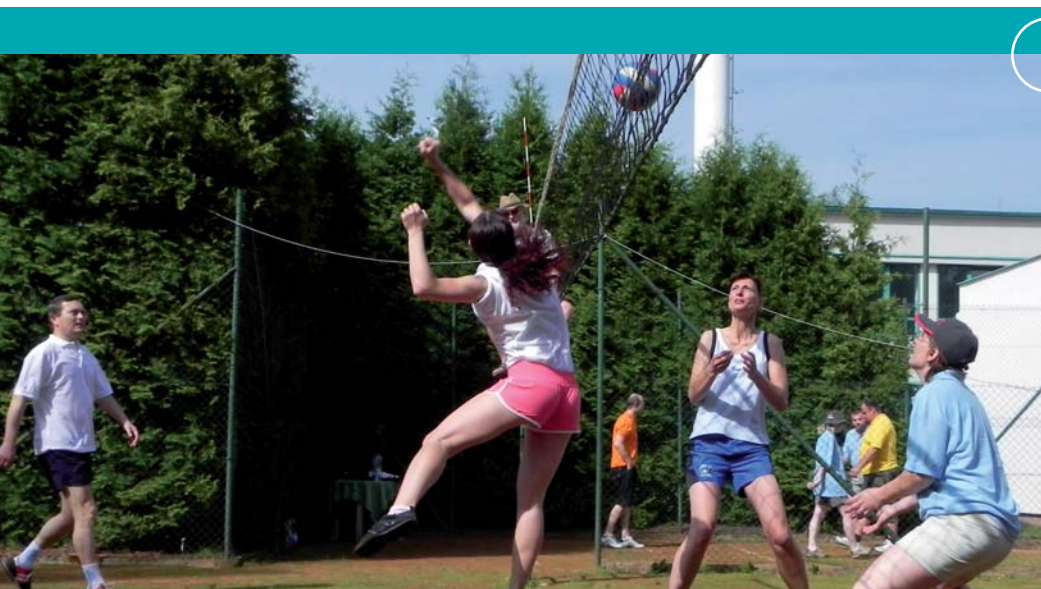


Interní komunikace

Interní komunikace má ve společnosti PVK zásadní vliv na celé její fungování, pozitivně ovlivňuje její partnerství se zaměstnanci i s veřejností. PVK má vybudovanou síť komunikačních kanálů, které se

v průběhu let osvědčily, a ty využívala i v roce 2010. Důležitým nástrojem komunikace mezi zaměstnanci byl **intranet**, který byl koncem roku restrukturalizován. Přechod na novou verzi Sharepointu 2010

se uskuteční začátkem roku 2011. Nová struktura intranetu umožní rychlejší vyhledávání a vyšší logickou návaznost jednotlivých rubrik.



Společnost pětkrát vydala **interní časopis Pévékáčko**, který pravidelně informoval o aktuálním dění ve společnosti, seznamoval s prací jednotlivých oddělení, provozů i zaměstnanců. Zaměstnanci získávali informace i z magazínů, které několikrát do roka vydává akcionář PVK společnost Veolia Voda. Šlo o **magazíny Voda je život, Planeta**

Veolia a La Lettre. Účinným nástrojem interní komunikace byly také porady na všech úrovních, pravidelná školení, ale i setkání zaměstnanců na různých společenských akcích. V červnu se konaly na ÚV Želivka tradiční sportovní hry. Dále se pořádaly zábavné akce pro děti zaměstnanců a několikrát do roka se zaměstnanci zúčastnili **spole-**

čenských setkání, která organizovala odborová organizace PVK. Důležitým nástrojem interní komunikace se staly i projekty **Mi-NiGranty a Biogranty**, které PVK organizovalo spolu se svým akcionářem, společností Veolia Voda. Tyto projekty umožňují zaměstnancům, kteří aktivně pomáhají v sociální nebo ekologické oblasti, získat peníze pro organizaci, které pomáhají. Minigranty i biogranty mají velký význam při budování vztahů zaměstnanců ke své firmě. Rovněž tak firemní dobrovolnictví, které je vedením PVK podporováno. V roce 2010 dobrovolníci z řad zaměstnanců PVK pomohli vymalovat, natřít a uklidit v prostorách občanského sdružení ACORUS. Jde o centrum s azylovým domem, které poskytuje pomoc osobám ohroženým domácím násilím, nejčastěji matkám s dětmi.



Solidarita

Pražské vodovody a kanalizace, a.s., podporují jako sociálně odpovědná společnost řadu sociálních veřejně prospěšných projektů. Ve spolupráci s Nadačním fondem Veolia v roce 2010 pokračovala společnost v **budování pétanquových hřišť pro seniory**, aby podpořila aktivní život seniorů. Nové hřiště bylo předáno Gerontologickému centru v Kobylisích v Praze 8. Šlo již o šesté hřiště, které PVK pražským seniorům předaly.





PVK a Nadační fond Veolia věnovaly v roce 2010 celkem 266 tisíc korun na sociální projekty, které doporučili zaměstnanci PVK v sedmi projektech formou tzv. **Mini-Grantů**. Zaměstnanci mohli k finanční podpoře doporučit veřejně prospěšné projekty, ve kterých se sami účastnili realizace zpravidla jako dobrovolníci. Ve třetím ročníku MiniGrantů byly například podpořeny: Občanské sdružení Děti patří domů, které se zaměřuje na pobyty dětí z pěstounských rodin, Centrum handicapovaných lyžařů, TyfloCentrum Praha a také děti s tělesným, smyslovým a mentálním postižením nebo děti trpící celiakií.

Poprvé byly v roce 2010 vyhlášeny tzv. **Biogranty**, ve kterých mohli zaměstnanci PVK získat až 50 000 Kč na veřejně prospěšný ekologicky zaměřený projekt realizovaný v jejich okolí. Byly vybrány 2 projekty. Jeden z grantů přispěje k rekultivaci vodního toku pro Obecní úřad Větru-

šice. Druhý projekt byl zaměřen na revitalizaci studánky v obci Tubyž. PVK bude podporovat ekologické projekty i v následujících letech.



Již tradičně získal finanční podporu **Dům na půli cesty „Maják“** na Praze 4, kde našlo bydlení 14 mladých lidí, kteří opustili dětské domovy. PVK dlouhodobě společně s Nadačním fondem Veolia pomáhá mladým lidem, kteří opouštějí dětské domovy.

PVK pomáhaly i při povodních v severních Čechách. Do oblastí postižených vodou PVK dodaly 14 palet lahví s pitnou vodou a 6 cisteren. Tři byly dodány na Liberecko a tři do Nové Vsi u Chrástavy.



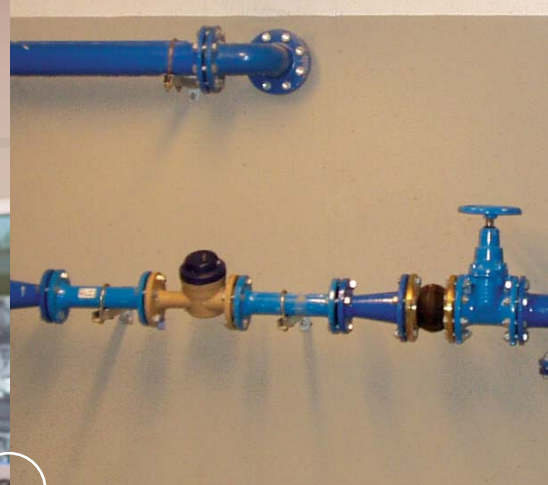
Společnost také přispěla na **sociální automobil** pro Středisko sociálních služeb MČ Praha 9.



Inovace

PVK hledají neustále nové způsoby, jak zvýšit efektivitu práce a své úsilí zaměřují na zlepšování výkonů ve všech oblastech. I nadále je snahou společnosti, aby byla synonymem pokroku a vyspělosti, a to nejen v oblasti inovací a zlepšování technologií, ale i závazků vůči zákazníkům, v oblasti ekologické i v oblasti bezpečnosti práce.





Oblast informatiky (IT)

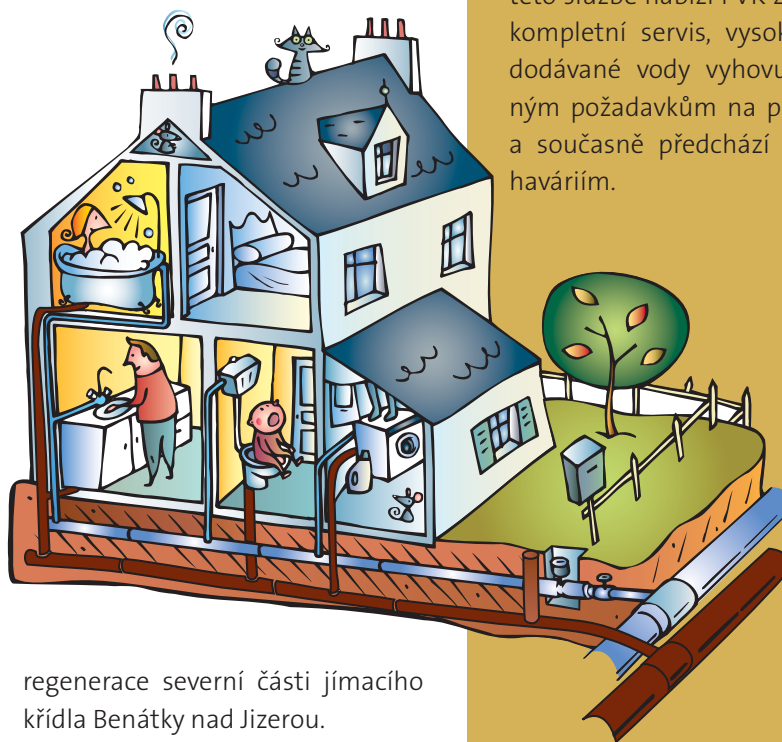
V roce 2010 pokračovala spolupráce s dceřinou společností Veolia Voda Solutions and Services. Byla realizována společná datová síť Veolia Voda, která zvýšila kapacitu současných spojů. Dále pokračovala implementace informačního systému pro podporu údržby spravovaného majetku a technickou evidenci. Byl zprovozněn modul technické evidence s vazbou na geografický informační systém.

Úpravy vody (ÚV)

Na **ÚV Želivka** byla v roce 2010 dokončena rekonstrukce ozonizace. Moderní způsob spočívá v přípravě ozonu z kyslíku dováženého do zásobníků na ÚV, a to ve 2 ozonizátorech od firmy Wedeco. Dále je ozon velmi účinně směřován s vodou ve třech směšovacích nádržích technologií statických směšovačů GDS od britské firmy Statiflo International. Celý systém pracuje spolehlivě a přispívá ke zlepšení kvality pitné vody dodávané z ÚV Želivka.

Také na **ÚV Káraný** byly provedeny akce, jejichž cílem je eliminovat nebezpečí zhoršení kvality pitné vody, např. rekonstrukce kapacitní výpusť z 1. a 2. výtlačného řádu, která po svém dokončení v roce 2011 umožní vyčištění řadů zpětným proplachem těchto řadů do Labe. V oblasti zdrojů vody byla provedena

Na všechny servery a informační systémy PVK byl nasazen nový software pro zálohování Microsoft Data Protection Manager, který zabezpečuje zálohování jak na disky, tak na pásková média pro trvalé uložení záloh. Pro lepší vyřízení a dokumentaci požadavků uživatelů v oblasti IT byl zahájen projekt implementace nového HelpDesku.



regenerace severní části jímacího křídla Benátek nad Jizerou.

V **ÚV Podolí** byl rekonstruován systém automatického řízení úpravy, který umožní modernější a spolehlivější řízení technologie úpravy vody. Rekonstrukce systému bude dokončena v roce 2011.

Služby za vodoměrem

Nový projekt, tzv. Služby za vodoměrem nabízí zákazníkům rekonstrukci a opravy, které se týkají vnitřních vodovodních a kanalizačních rozvodů od napojení na vodovod až po kohoutek v domě. Významné je rozšíření služeb do oblasti havarijních stavů na vnitřních rozvodech. Díky této službě nabízí PVK zákazníkům kompletní servis, vysokou kvalitu dodávané vody vyhovující náročným požadavkům na pitnou vodu a současně předchází případným haváriím.

Ústřední čistírna odpadních vod (ÚČOV)

Rovněž na ÚČOV byla v roce 2010 realizována celá řada významných investičních akcí, které vylepšují technickou úroveň provozu. Jde např. o instalaci nových pístových

čerpadel pro dopravu vyhnílého kalu, která nahradila dřívější již dožilé zařízení. Dále byla vybudována nová stanice na filtraci části vyčištěné odpadní vody, kterou

pak provoz používá jako užitkovou. Činnost technologického procesu zlepšilo i položení nového potrubí na vrácení kalu z nových dosazovacích nádrží.



Čerpací stanice (ČS) a vodojemy

V oblasti pitných vod byla v roce 2010 uvedena do provozu nízkotlaká část nové ČS Velká Chuchle pro zásobování nově budovaného obytného souboru. Nahrazením zastaralého technologického zařízení při rekonstrukci distribučních ČS Malvazinky a Bruska dojde ke zvýšení spolehlivosti a efektivnosti čerpání pitné vody. Na ČS Ládví I byla

vybudována neutralizační stanice chloru, zajišťující vyšší bezpečnost provozu chlorového hospodářství a ochranu zdraví osob a životního prostředí v případě úniku chloru.

V oblasti odpadních vod byla provedena rekonstrukce ČS odpadních vod Radotín III, ČS odpadních vod Lesáků a Studniční na Zbraslavi. Tyto rekonstrukce přispějí na zvý-

šení spolehlivosti služeb v oblasti odvádění odpadních vod.

V návaznosti na již rekonstruované akumulární komory č.1 vodojemu Lhotka a č.3 vodojemu Karlov byly provedeny celkové výměny trubních rozvodů a zastaralých armatur v přilehlých armaturních komorách.

Pobočné čistírny odpadních vod (PČOV)

V roce 2010 byla zahájena celková rekonstrukce čistírny odpadních vod Klánovice a intenzifikace ČOV

Vinoř, která má zvýšit její kapacitu. Kvůli zlepšení činnosti ČOV v oblasti likvidace amoniakálního dusíku

byla provedena rekonstrukce biologických linek na PČOV Kbely.

Stoková síť

Na stokové síti v Praze byl v roce 2010 dokončen technologický přechod průtokoměrů na stálých měrných profilech na vyspělejší měřicí techniku. K 31. 12. 2010 je tak

9 stálých měrných profilů vybaveno moderním průtokoměrem OCM Pro CF společnosti NIVUS GmbH s telemetrickým přenosem dat na centrální dispečink. Průtokoměr

pracuje na principu měření rychlostí metodou křížové korelace, což umožňuje dosahovat vysoké kvality a přesnosti měřených průtoků.

Výkonnost



VÝROBA VODY

Pražské vodovody a kanalizace, a.s., provozují 3 úpravný vody (ÚV).

ÚV Želivka má největší kapacitu pitné vody. Zdrojem surové vody je voda z řeky Želivky akumulovaná ve vodárenské nádrži Švihov. V úpravně vody Káraný je zdrojem surové vody částečně podzemní voda z okolních štěrkopískových vrstev a artéských vrtů, částečně povrchová voda z řeky Jizery, upravená umělou infiltrací. ÚV v Praze Podolí je využívána pouze jako rezervní zdroj pro případ omezení dodávek vody z ostatních zdrojů.

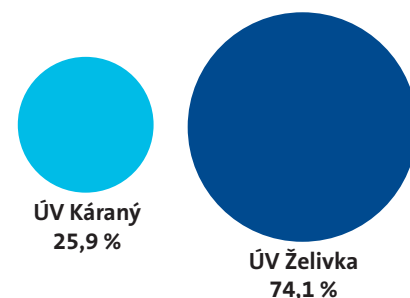
Tyto úpravný vody zajišťují pitnou vodu pro 1,254 mil. obyvatel hlavního města Prahy a pro dalších cca 200 tisíc obyvatel Středočeského kraje a kraje Vysočina.

V roce 2010 bylo vyrobeno celkem 122 566 tis. m³ vody. Z tohoto množství bylo 121 525 tis. m³ pitné vody (tj. 99,2 %) a 1 041 tis. m³ užitkové vody (tj. 0,8 %)

Výroba vody v roce 2010 (v m³)

	v m ³
Úpravna vody Želivka	90 060 073
Úpravna vody Káraný	31 464 514
Úpravna vody Podolí	0
Pitná voda celkem	121 524 587
Průmyslový vodovod	1 041 285
Celková výroba	122 565 872

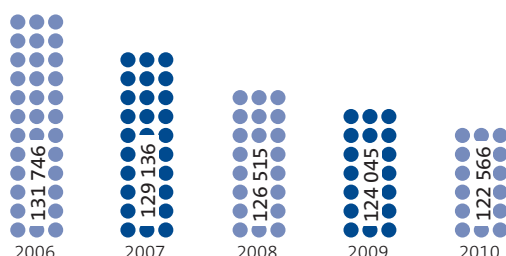
Podíl pitné vody v roce 2010 v jednotlivých úpravných vody



Hospodaření s vodou v letech 2006 – 2010 (v tis. m³), pitná + průmyslový vodovod

	2006	2007	2008	2009	2010
Výroba celkem	131 746	129 136	126 515	124 045	122 566
Voda předaná	15 118	15 716	16 525	16 327	15 827
Voda převzatá	0	0	0	0	0
Voda k realizaci	116 630	113 420	109 990	107 719	106 738
Fakturace v Praze celkem	87 865	88 401	85 964	83 845	82 517
Voda nefakturovaná	28 765	25 019	24 026	23 873	24 221
Procento ztrát z vody k realizaci	23,79	21,40	20,84	20,99	21,62

Celková výroba vody v letech 2006 - 2010 v tis. m³



Jak vyplývá z uvedeného grafu výroby vody v letech 2006 až 2010, pokračuje pokles výroby vody. Proti předchozímu roku se výroba vody snížila o 1 474 tis. m³, což je o 1,2 %. Důvodem poklesu je pokračující modernizace domácností a podniků (úsporné spotřebiče a zařízení, splachovací zařízení apod.).

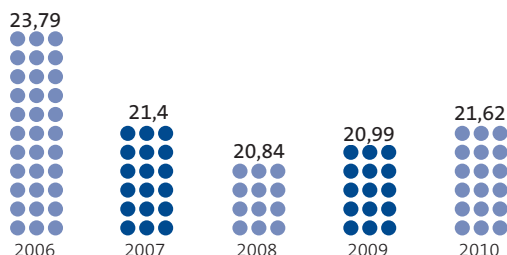
Celkový pokles výroby vody se projevil také na poklesu vody fakturované v Praze, a to o 1 328 tis. m³, což je o 1,6 %. Specifická spotřeba vody domácností klesla ze 115 litrů na 104 litrů/os./den.

V posledních 4 letech se procento ztrát vody pohybuje kolem 21 %. Mírné zvýšení procenta ztrát vody bylo způsobeno podmínka-

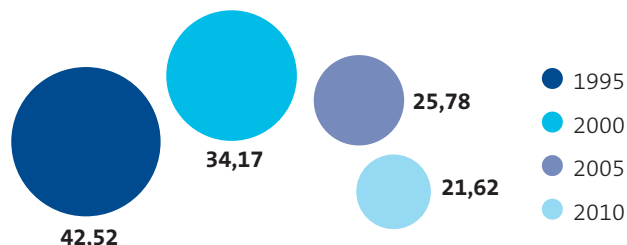
mi v zimním a jarním období, kdy nebylo možné pod sněhem provádět detekce, a déle tekoucí vodou u skrytých havárií. V dlouhodobém

horizontu došlo v období posledních 15 let k velkému poklesu ztrát vody.

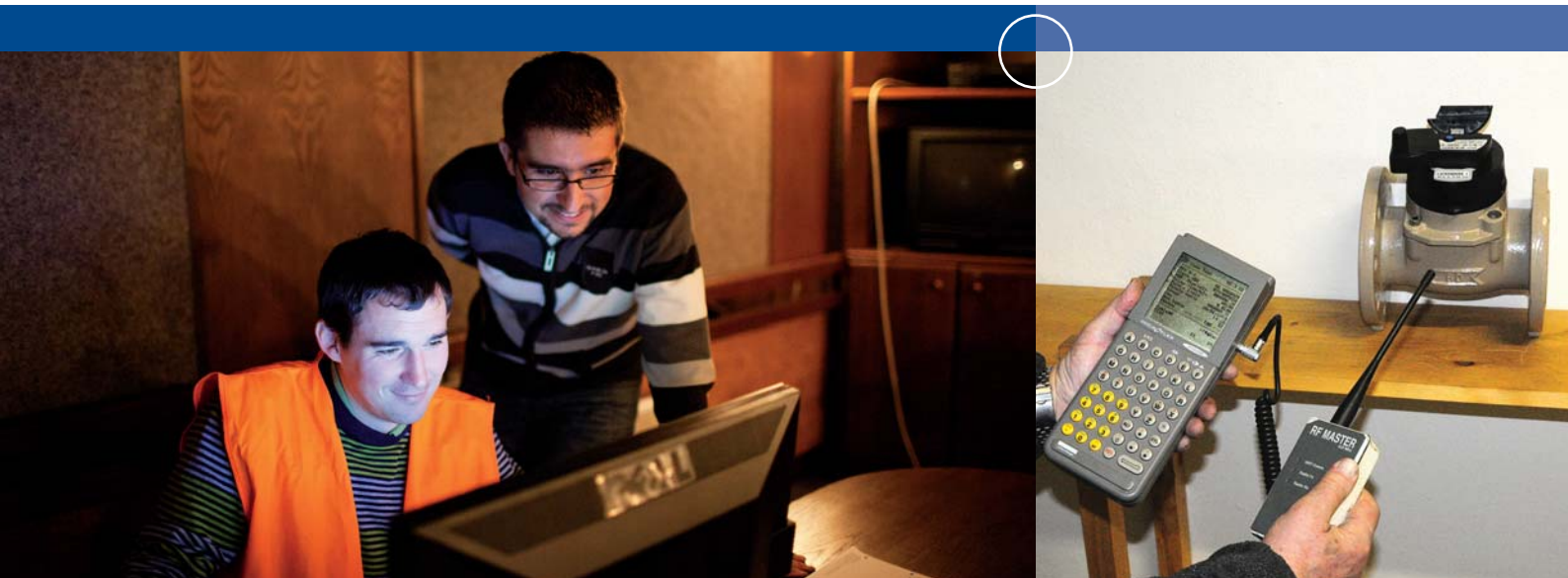
Vývoj % ztrát vody v letech 2006 až 2010



Vývoj % ztrát vody v letech 1995 - 2010



V roce 2010 bylo preventivně prověřeno 2 633 km vodovodní sítě a nalezeno celkem 227 skrytých úniků vody.



Celková délka vodovodní sítě včetně přípojek v roce 2010 činila 4 465 km. Distribuci pitné vody na území hl. m. Prahy zajišťuje velký počet zásobních pásem, zásobovaných z jednotlivých vodojemů a čerpacích stanic. Dodávka pitné vody je řízena z centrálního dispečinku pomocí informačního a řídicího systému, odtud se také koordinují veškeré havárie a opravy na vodovodní síti.

Vodoměry

Veškerá dodávka vody je měřena fakturačními vodoměry, kterých je v Praze osazeno 109 721 ks. V roce 2010 bylo vyměněno 20 082 ks vodoměrů. V roce 2010 byly zajištěny u externího dodavatele opravy a ověření 7 000 ks vodoměrů a 790 úředních přezkoušení vodoměrů. K 31. 12. 2010 používala společnost 1 271 ks vodoměrů s dálkovým rádiovým odečtem stavu vodoměru.

I nadále pokračovaly práce na projektu Smart Metering, jehož technologie umožňuje provádění automatických dálkových odečtů komunálních měřidel a automatické poskytnutí odečtu konečnému spotřebiteli. Tento systém díky informovanosti spotřebitele umožní snížení spotřeby energií a tím snížení hrozby globálního oteplení.

V květnu 2010 prezentoval útvar metrologie na mezinárodním veletrhu WATENVI 2010 projekt Smart Metering (společné dálkové odečty vodoměrů, elektroměrů, plynoměrů a měřičů tepla). S filozofií a technickým návrhem technologie Smart Metering byla seznámena většina návštěvníků expozice Veolia Voda.

Délka vodovodní sítě	3 698 km
Délka přípojek	767 km
Počet vodovodních přípojek	108 452
Počet vodoměrů	109 721
Počet vodojemů	68
Objem vodojemů	949 600 m ³
Počet čerpacích stanic	45

Havárie na vodovodní síti

V roce 2010 bylo na vodovodní síti celkem řešeno 3 960 havárií, což je o 417 (9,5%) méně než v roce 2009. Průměrná doba trvání jedné havárie činila 1 den, 23 hodin a 11 minut. Průměrná délka přerušení dodávky vody zákazníkům při haváriích vodovodní sítě činila 9 hodin a 17 minut.

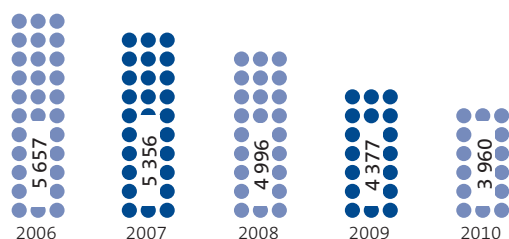
Z celkového množství havárií bylo 69 havárií 1. kategorie (proti předchozímu roku nárůst o 14, tj. o 20,3 %). Jde o havárie, kdy je přerušeno zásobování pro více než 1 000 obyvatel, případně mají dopad na zdravotnická zařízení či jiné významné objekty. Havárií

2. kategorie bylo 231 a 3 660 havárií 3. kategorie.

V rozdělení na havárie trubní sítě (řady a přípojky) a ostatní havárie (zejména armatury a další zařízení) bylo v roce 2010 opraveno 2 046 havárií vodovodních řadů a přípojek (pokles oproti roku 2009 o 127 havárií) a 1 914 havárií ostatních zařízení.

Nejčastější příčinou havárií byla koroze materiálu (62,6 %) a dále pohyb půdy (29,3 %). Tyto dva důvody byly příčinou u 91,9 % případů.

Vývoj počtu odstraněných havárií na vodovodní síti v letech 2006 – 2010



ODVÁDĚNÍ A ČIŠTĚNÍ ODPADNÍCH VOD

V hl. m. Praze bylo v roce 2010 napojeno na kanalizaci 1,235 mil. obyvatel. Její celková délka včetně kanalizačních přípojek činí 4 700 km. Stoková síť v Praze byla budována jako jednotná. Kmenové stoky této soustavy odvádí vody do Ústřední čistírny odpadních vod (ÚČOV). Okrajové části Prahy mají stokovou síť oddílnou, která nesměšuje

Množství vyčištěné odpadní vody v roce 2010 v m³

	m ³
ÚČOV	125 466 718
PČOV	10 399 412
CELKEM	135 866 130

Celková délka stokové sítě	3 765 km
Délka kanalizačních přípojek	935 km
Počet kanalizačních přípojek	114 699
Počet provozovaných čerpacích stanic	285
Počet zařízení na čištění odpadních vod	21 pobočných ČOV + ÚČOV

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.

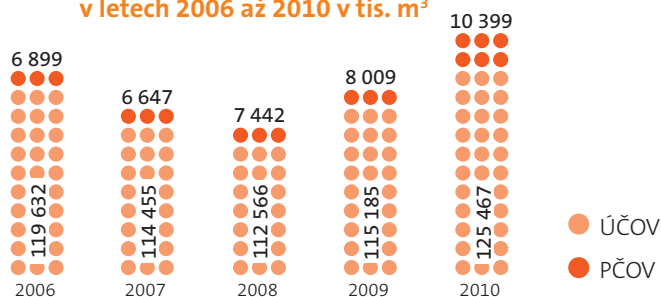
PVK provozovala v roce 2010 vedle ÚČOV dalších 21 pobočných čistí-

ren pro veřejnou potřebu: Běchovice, Březiněves, Horní Počernice - Čertousy, Dolní Chabry, Holyně, Kbely, Koloděje, Kolovraty, Klánovice, Královice, Lochkov, Miškovice, Nebušice, Nedvězí, Sobín, Svěprava, Uhřetěves - Dubeč, Újezd nad Lesy, Újezd u Průhonic, Vínov, Zbraslav.

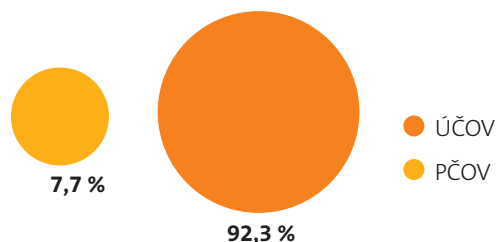
V roce 2010 bylo vyčištěno na ÚČOV a PČOV celkem 135 866 tis. m³ odpadních vod, což je o 10,3 % více než v loňském roce. Přestože spotřeba pitné vody klesá, došlo k významnému meziročnímu nárůstu odpadních vod, který byl způsoben přívalovými dešti, kdy srážkové vody přitekly do odpadních vod. Na ÚČOV bylo vyčištěno 125 467 tis. m³, což je 92,3 % odpadních vod, na PČOV to bylo 10 399 tis. m³, což je 7,7 %.



Množství čištěných odpadních vod na ÚČOV a PČOV v letech 2006 až 2010 v tis. m³



Podíl čištěných odpadních vod v roce 2010



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 2010 bylo prohlédnuto celkem 132 km kanalizace a zrevidováno 2 033 vstupních šachet a objektů na stokové síti. Při prohlídkách bylo zjištěno 23 havárií na stokové síti. Pro odstranění zjištěných poruch

na kanalizaci bylo vypracováno 136 návrhů na odstranění závad, které byly předány operativnímu útvaru provozního ředitele k zařazení do plánů oprav a investic. Součástí preventivních prohlídek byla i kontrola stavu kanalizace před uplynutím záruční doby. Při ní bylo prohlédnuto 30 km kanalizace a z kontrolovaných 71 staveb byly u 28 z nich nalezeny závady.

V součinnosti s odborem ochrany prostředí Magistrátu hl. m. Prahy bylo nalezeno 13 přítoků splaškových vod do potoků a nádrží na území Prahy a PVK spolupracovaly na jejich odstranění. V roce 2010 byla televiznímu inspekčnímu systému z roku 1996 zmodernizována kamerová hlava, která umožňuje kvalitnější záznam z prohlídky kanalizace.

Protipovodňová ochrana

Byla dokončena protipovodňová opatření na stokové síti v jižní části Prahy v lokalitách Radotín a Zbraslav, na severu to jsou Trója a Podbaba.

Havárie na kanalizační síti

V roce 2010 bylo na kanalizaci řešeno celkem **2 747 havárií**, což je o 159 havárií (6,1 %) více než v roce 2009. Rozdělení havárií dle typu zařízení ukazuje tabulka.

Podle druhu poškození bylo odstraněno **2 155 ucpávek**, což je 78,4 % z celkového počtu havárií, dále bylo

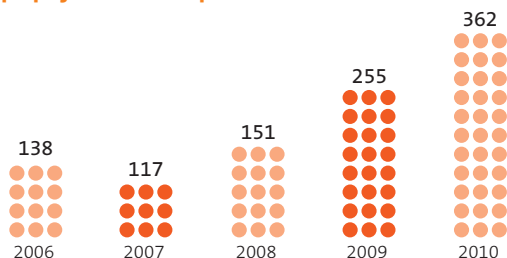
na stokové síti řešeno 230 chybějících či poškozených poklopů (tj. 8,4 %). Mezi další příčiny havárií patřila destrukce, poškozené zdivo stěn, praskliny, mechanické poškození atd.

Pro porovnání s předchozími roky byly z celkového počtu vyčleněny

havárie řadů, přípojek a vstupních šachet (bez ucpávek a poklopů), kterých bylo v roce 2010 celkem 362 (47 havárií řadů, 58 havárií přípojek a 257 havárií vstupních šachet.

Počet těchto havárií vzrostl oproti předchozímu roku o 107, což je zvýšení o 42 %.

Vývoj počtu odstraněných poruch a havárií na kanalizačních řadech, přípojkách a vstupních šachtách v letech 2006 – 2010



Typ zařízení	Počet havárií	%
Stoky	347	12,6
Přípojky	1 739	63,3
Šachty, komory, nádrže, spadiště	574	20,9
Ostatní	87	3,2
Celkem	2 747	100,0



KVALITA VODY

V roce 2010 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, která je v souladu s ČSN EN ISO 9001.

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

Akreditace pokrývá celou činnost ÚKKV – vzorkování a rozbory pitné, balené, povrchové, surové, podzemní a odpadní vody a vody

z technologických mezistupňů (mezioperační vody) a kalů a vody ke koupání. Nově bylo zavedeno vzorkování odpadů a analýza provozních chemikálií používaných při úpravě 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 - zpracováno v aktuálních

programech kontroly úpravy vody a pro distribuční síť.

Pitná voda byla vyráběna po celý rok 2010 ve dvou úpravárnách provozovaných PVK – Káraný a Želivka. Úpravna vody Podolí nedodávala

v roce 2010 pitnou vodu spotřebitelům, byly provedeny pouze analýzy při zkušebním provozu úpravy vody Podolí.

Distribuční síť byla kontrolována v průběhu roku 2010 jak po trase distribuce (vodojemy, přivaděče) 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 2010 bylo ve vzorcích dle Programu kontroly z hlediska uka-

zate železo v nesouladu 3,47 % vzorků distribuční sítě. Ve srovnání s rokem 2009 došlo ke zlepšení o 1,5 %.

Celkové zhodnocení činnosti útvaru (část pitných vod) za rok 2010 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	374 / 2 751	380 / 9 550	99,8
ÚV Káraný	380 / 2 798	378 / 6 721	100
ÚV Podolí	0 / 0	0 / 0	-
Distribuční síť – vodojemy, přivaděče	450 / 4 902	487 / 14 355	99,7
Distribuční síť – spotřebitel	2 462 / 24 255	2 946 / 68 508	99,3
Celkem	3 666 / 34 706	4 191 / 99 134	99,4



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 práv-

ními předpisy pro odpadní vody – zpracováno v aktuálních programech kontroly pro každou oblast. Ve srovnání s předchozím rokem 2010 vzrostl počet zpracovaných vzorků o 4,2 %, počet provedených stanovení vzrostl o 1,9 %. Celkem bylo v roce 2010 zpracováno v oddělení laboratorní kontroly odpadních vod 13 996 vzorků, provedeno 95 185

stanovení. Z celkového počtu vzorků bylo pro ÚČOV zpracováno 8 704 vzorků odpadních vod, kalů, tekutých odpadů a bioplynu, pro PČOV 3001 vzorků OV a kalů, 671 vzorků odebraných u velkoproducentů odpadních vod, 306 vzorků na stokové síti, 96 vzorků z fekálních vozů na výpustních místech a 95 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
2006	746	343	322	185	1 068	528
2007	774	330	373	172	1 147	502
2008	811	361	272	131	1 083	492
2009	797	286	347	116	1 144	402
2010	767	321	306	108	1 073	429

Pro další společnosti ze skupiny Veolia Voda bylo v ÚKKV analyzováno 2110 vzorků pitných vod a 225 vzorků odpadních vod.



Ochrana životního prostředí

Společnost na sebe klade v oblasti ochrany životního prostředí vysoké nároky. Řada aktivit byla zaměřena právě k otázkám ekologie. Na konci roku 2010 společnost úspěšně absolvovala kontrolní audit certifikační společnosti ITC Zlín, jenž prověřil udržování a zlepšování integrovaného systému řízení jakosti, ochrany životního prostředí a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. PVK je i nadále držitelem prestižního zlatého certifikátu dokládajícího zavedení integrovaného systému dle ČSN EN ISO 9001:2009, ČSN OHSAS 18001:2008 a systému řízení ochrany životního prostředí ČSN EN ISO 14001:2004 od společnosti CQS-sdružení pro certifikaci systémů jakosti, která je členem mezinárodní sítě IQNet.

Rok 2010 byl rokem zavádění dalších preventivních opatření a zlepšování pravidel, postupů a chování zaměstnanců i dodavatelů společnosti, a to jak v oblasti ochrany životního prostředí, tak v oblasti ochrany bezpečnosti a zdraví lidí.

Předpokládaný vývoj

V roce 2010 PVK připravily základní část nového informačního systému, který podporuje provádění údržby, konkrétně se jednalo o modul Technické evidence. Tento modul bude v roce 2011 zaveden do užívání a naplněn daty, která budou základem dalším nově zaváděným modulům. Ve druhém čtvrtletí roku 2011 to bude modul Havarijní management a ve třetím čtvrtletí pak modul Plánování prací.

Byl přijat tzv. Ekologický kodex, který stanovuje zásady interního ekologicky odpovědného chování, a Kodex bezpečnosti práce.

Odpadové hospodářství

V oblasti odpadového hospodářství (OH) došlo k dalším významným krokům vedoucím především ke snížení produkce odpadů celé společnosti. Jedním z kroků bylo uzavření smlouvy se společností ECOBAT, s.r.o., která zajišťuje zpětný odběr baterií a akumulátorů. Ve vybraných provozovnách PVK byly rozmístěny označené kontejnery na baterie. Nádoby slouží nejen pro odkládání baterií, které zaměstnanci použili při práci, ale jsou k dispozici i pro tento typ odpadu z domácností. V zákaznickém centru v Dykové ulici byla umístěna reprezentativní nádoba Maxi Tube, čímž byla rozšířena nabídka služeb pro naše zákazníky.

Spolupráce s kolektivními systémy Asekol, s.r.o. a Ekolamp s.r.o. se potvrdila jako velmi přínosná. Jejich

prostřednictvím bylo v roce 2010 do kolektivního systému předáno přes 80 % z celkového množství vyřazených elektrických zařízení a 100 % světelných zdrojů. Pokud by nebyly využity kolektivní systémy, tato zařízení by byla klasifikována jako nebezpečný odpad. V případě kolektivních systémů jde nakládání s tímto druhem zařízení mimo režim odpadů, což se odráží jednak ve snížení nákladů na likvidaci elektroodpadů, jednak na snížení celkové produkce odpadů PVK.

Společnost PVK se také zapojila do pilotního projektu synergie laboratorních rozborů odpadů vybranými laboratořemi skupiny Veolia Voda. PVK provedly detailní analýzu ve všech společnostech Veolia Voda v oblasti odpadového hospodářství. Výsledky analýzy byly prezentovány na komisi technologů ČOV VV ČR a SR.

PVK vyprodukovaly téměř 146 tis. tun odpadu, z toho bylo jen 1,9 % nebezpečného odpadu.

Snahou PVK bude i v dalším roce obhájit úspěšnou certifikaci všech tří certifikátů ISO, OHSAS a EMS. Velká pozornost bude věnována snižování ztrát vody. Akční plán byl přijat na změnu trendu vývoje ztrát. Dalším významným okruhem zájmu PVK bude výměna dat se zástupcem vlastníka infrastrukturního majetku na základě nově stanoveného společného rozhraní informačních systémů obou společností.



Institut environmentálních služeb, a.s.

Akcionáři IES:

30 % PVK, 40 % Campus Veolia Environnement, 20 % Dalkia Česká republika, a.s., 10 % Veolia Transport Česká republika, a.s.

Výnosy: 29 593 000 Kč

Náklady: 29 553 000 Kč

Zisk: 40 000 Kč

Počet zaměstnanců: 14

Rok 2010 byl pro Institut environmentálních služeb, a.s., (dále jen IES) z mnoha hledisek rokem historicky nejúspěšnějším. Opět se potvrdila správnost dlouhodobé strategie IES i jeho realizovaného operačního modelu. Počet vzdělávacích akcí IES v roce 2010 vzrostl oproti roku 2009 o více než 50 %, počet jejich účastníků se v roce 2010 zvýšil o 5 % na 9 401 (z toho 1 139 z PVK). Celkový počet účastníků vzdělávacích akcí IES od doby jeho vzniku v roce 2002 do 31. 12. 2010 tak dosáhl počtu 45 258. V roce 2010 se oproti roku 2009 také zvýšil počet tréninkových dnů o téměř 23 %, o 0,1 % vzrostly výnosy IES a naopak se podařilo o 0,3 % snížit celkové náklady. Hospodaření IES skončilo s mírným ziskem.

IES v roce 2010 úspěšně pokračoval v budování vlastní sítě vzdělávacích a tréninkových center s cílem být blíž svým zákazníkům a poskytovat jim stále komplexnější služby. Proto IES v roce 2010 otevřel v **Ostravě nové vzdělávací centrum**

se 3 pracovníky, které zajišťuje veškeré firemní vzdělávání a kompletní outsourcing personální agendy v oblasti firemního vzdělávání především pro nového akcionáře IES – pro společnost Dalkia Česká republika. V lednu 2010 otevřel IES rovněž své zastoupení v Severočeských vodovodech a kanalizacích, a.s. I zde zajišťuje veškeré firemní vzdělávání a kompletní outsourcing personální agendy v této oblasti. Také v roce 2010 IES zajišťoval pro Stredoslovenskou vodárenskou prevádzkovou spoločnosť, a.s., 100 % veškerého firemního vzdělávání prostřednictvím svého **vzdělávacího centra v Banské Bystrici**. Toto centrum poskytuje stále více vzdělávacích služeb také pro společnost Podtatranská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. Rozvoj vlastní sítě vzdělávacích center a zastoupení IES má i velký dopad na interní procesy v IES a na jeho pražskou centrálu, kam jsou soustředěny ekonomické, účetní, metodické a marketingové operace všech poboček a zastoupení. To si vyžádalo nezbytné personální změny.

Pro společnosti divize Veolia Transport připravil IES celkem tři vzdělávací projekty, které získaly finanční podporu z Evropského sociálního fondu. Tuto podporu získaly společnosti VT Morava, a.s., VT Teplice, a.s. VT Praha v celkovém objemu téměř 10 mil. korun. V září se uskutečnil další velmi úspěšný běh **programu**

V.I.P. (Veolia Induction Programme), kterého se zúčastnilo celkem 69 pracovníků Veolia Environnement z ČR, Slovenska a Polska. Pokračovala úzká **spolupráce s Moravskou vysokou školou Olomouc, o.p.s.** Všechny 28 studentů posledního ročníku bakalářského studijního programu „Ekonomika a management“ úspěšně obhájilo své bakalářské práce a absolvovalo státní závěrečné zkoušky. Podařilo se otevřít další ročník tohoto vysokoškolského studia. Dvacet studentů s úspěchem ukončilo **dvousemestrální studijní program „Personální management“ pořádaný ve spolupráci s Karlovou univerzitou** a obdrželo od této univerzity osvědčení. IES se stal také dodavatelem zejména jazykového vzdělávání pro společnost Podtatranská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s., a to v rámci jejich projektu s finanční podporou EU. Na území ČR i Slovenska pokračoval praktický trénink první pomoci, kterým prošlo celkem více než 16 000 účastníků. Jeho absolventům se podařilo zachránit již 3 lidské životy. IES v roce 2010 rozvíjel svůj „eCampus“ (vzdělávací e-learningový portál). Např. nabídka jazykové výuky angličtiny a francouzštiny na eCampusu byla rozšířena na celkem 1000 hodin studia. Z dílny IES vzešel další originální multimediaální e-learningový kurz „BOZP a vedoucí zaměstnanec“, který se setkal s velmi pozitivním ohlasem.

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

Váš dodavatel vodohospodářských služeb

Zákaznická linka PVK: 840 111 112

www.pvk.cz

