



Pražské vodovody a kanalizace, a.s.
v roce 2012



OBSAH

- 3** Základní údaje
- 4** Statutární orgány společnosti
- 5** Klíčová data
- 6** Úvodní slovo předsedy představenstva
- 7** Organizační struktura PVK
- 8** **NAŠE SLUŽBY**
Výroba vody; Hospodaření s vodou; Vodoměry; Havárie na vodovodní síti
Odvádění a čištění odpadních vod; Průzkum stokové sítě; Havárie
Kvalita vody; Externí služby; Zákazníci; Služby na internetu
Kontaktní centra; Ostatní služby; Nová mobilní aplikace
Informační brožury a magazíny
- 20** **ODPOVĚDNOST**
Zaměstnanci; Zaměstnanecké výhody; Informace pro zaměstnance
Vzdělávání zaměstnanců; Bezpečnost práce
Ochrana životního prostředí a společenská odpovědnost
PVK jako partner města a Prahanů
Spolupráce s Nadačním fondem Veolia
Odpadové hospodářství; Kvalita vypouštěných odpadních vod
Uhlíková stopa
- 29** **INOVACE**
Úpravný vody a rekonstrukce; Rekonstrukce ČS a pobočných ČOV
Zkoušky nové technologie na ÚČOV Praha; Úspory elektrické energie
Rekonstrukce na stokové síti; Havarijní monitoring objektů na stokové síti
Měření spotřeby vody; IT technologie; Nové aplikace zvyšují výkonnost
- 34** **Dceřiná společnost**
Kontakty



ZÁKLADNÍ ÚDAJE

OBCHODNÍ JMÉNO:

Pražské vodovody a kanalizace, a.s. (dále PVK)

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:

483 288 360 Kč

AKCIONÁŘ:

VEOLIA VODA S.A. 100 %

SÍDLO SPOLEČNOSTI:

110 00 Praha 1, Pařížská 11

Společnost nemá organizační složku v zahraničí.



STATUTÁRNÍ ORGÁNY SPOLEČNOSTI

k 31. 12. 2012

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.	předseda
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
RNDr. Marcela Dvořáková	ředitelka komunikace a marketingu

KLÍČOVÁ DATA



Obrat společnosti: 5,3 mld. Kč
Výsledek hospodaření: 436 710 tis. Kč
Počet zaměstnanců: 1 045

Počet zásobovaných obyvatel: 1,24 mil.
a 200 tis. obyvatel Středočeského kraje a kraje Vysočina

Výroba vody celkem 118 997 tis. m³,
z toho 117 868 tis. m³ pitné vody

Množství vyčištěné odpadní vody celkem: 121 243 tis. m³

Délka provozované vodovodní sítě včetně přípojek: 4 322 km

Délka provozované stokové sítě včetně přípojek: 4 551 km

Počet smluvních zákazníků: 87 099

ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDY PŘEDSTAVENSTVA



Dámy a pánové, rok 2012 byl pro naši společnost, Pražské vodovody a kanalizace, a.s., člena skupiny Veolia Voda, rokem zahájení velkých změn. Přes všechny komplikace byl rokem úspěšným.

Dosáhli jsme stanovených výkonnostních cílů, dodrželi naše závazky a splnili požadavky našich zákazníků.

Podařilo se nám udržet výrobu vody na dobré úrovni, dobře se rozvíjely i externí činnosti, především spolupráce se společností ČEZ, a. s. Náročné byly zimní měsíce, zejména řízení a opravy havárií, avšak naši zaměstnanci situaci zvládli.

Dobrý roční výsledek ovlivnila také důsledná kontrola nákladů, pomohlo tomu i zavedení systému managementu rizik, jehož cílem bylo zmapovat rizika a zabránit tak negativním událostem, které mohou způsobit zejména ekonomickou škodu, nebo alespoň omezit jejich následky.

I nadále byly dodržovány závazky, které odpovídají evropským standardům mateřské skupiny Veolia Voda. Právě úzké spojení s akcionářem, společností Veolia Voda, přineslo v tomto roce řadu změn, které mají a budou mít dopady na fungování PVK. Byl zahájen projekt mutualizace v rámci společností Veolia Environnement (VE), který povede ke zvýšení efektivnosti ve všech společnostech obou divizí VE. Zahrnuje právní a finanční oblasti, komunikaci a marketing, informační technologie, nákupy, majetek, řízení rizik a lidské zdroje. Jsme si vědomi toho, že tento proces pomůže dosáhnout zvýšení produktivity práce, společným tlakem na dodavatele lze dosáhnout snížení nákupních cen a koordinací snížit počet externích dodavatelů. Tento projekt se

dotkne i PVK a já věřím, že bude pro společnost prospěšný.

Své úsilí zaměřujeme na zvyšování komfortu zákazníků, rozšiřujeme zákaznické služby. Zájem zákazníků nás přesvědčuje o tom, že jdeme správným směrem. Prioritou v kontaktu se zákazníky je internet, který byl restrukturalizován a doplněn o nové služby. Pravidelně prováděný externí průzkum ukazuje vysokou spokojenost zákazníků se službami, ale i s kvalitou pitné vody. Díky projektu Čerstvá kohoutková se nám podařilo obnovit důvěru k vodě z kohoutku.

Naše společnost zaměřuje své úsilí na ochranu životního prostředí. Společnost i zaměstnanci PVK dodržují tzv. Ekologický kodex, který stanovuje zásady interního ekologicky odpovědného chování. Kodex zahrnuje především oblast třídění odpadů, efektivní cestování a spotřebu vody a elektřiny či tisk dokumentů. PVK plní veškerá legislativní opatření týkající se ekologie a podporuje i řadu ekologických projektů.

Díky smyslu pro odpovědnost, rovnoprávnost a solidaritu v naší činnosti a díky vzdělávacím i nadačním aktivitám dokázala společnost udržet rovnováhu nezbytnou pro zajištění naší budoucnosti. Pro úspěšnou budoucnost bude nutné využít všechny příležitosti k dalšímu rozvoji, což bude vyžadovat zvýšené úsilí každého zaměstnance.

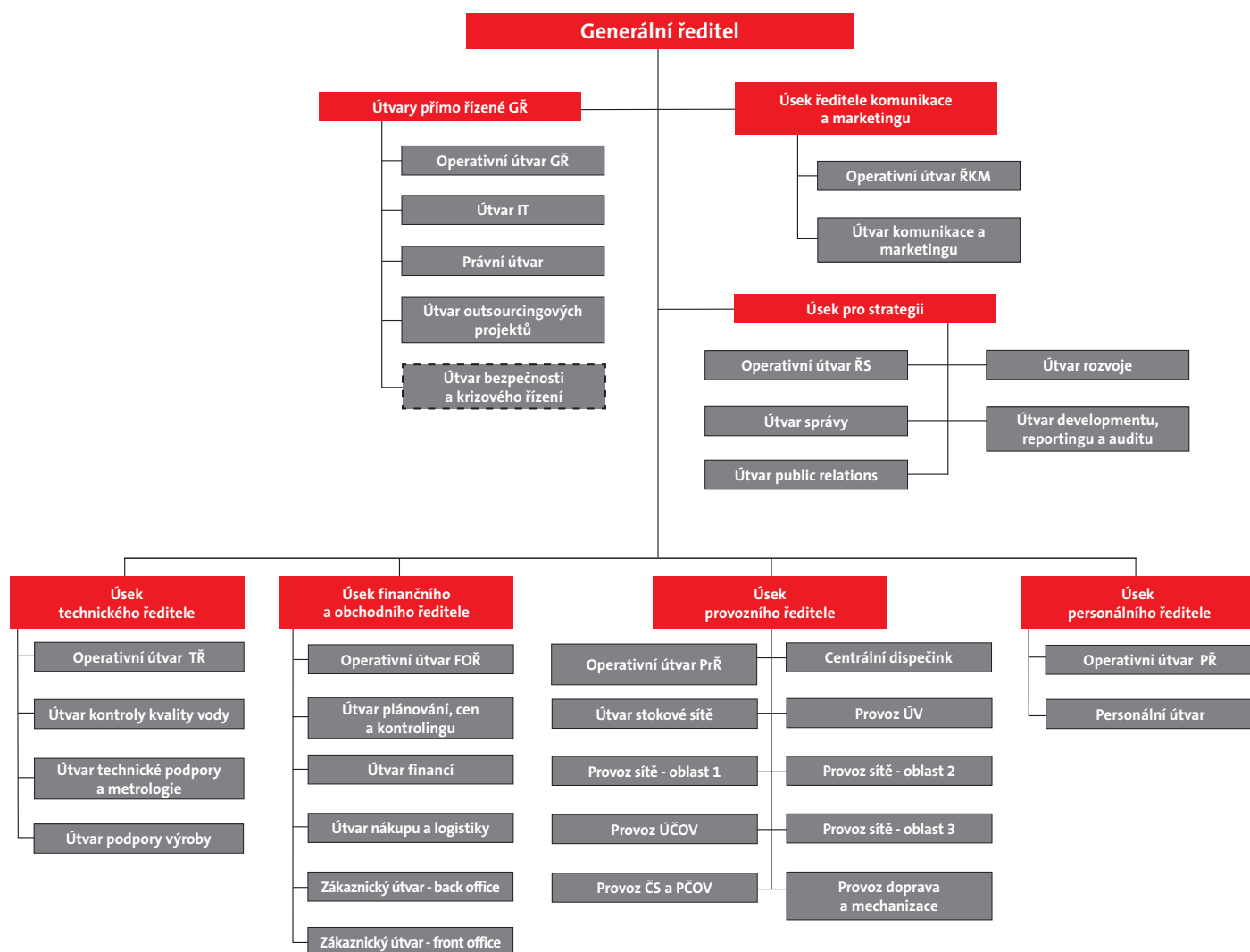
Dovolte mi, abych poděkoval všem za vykonanou práci a úsilí vynaložené ke splnění stanovených úkolů.



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

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

k 31. 12. 2012



NAŠE SLUŽBY

ZAJIŠŤUJEME PRO SVÉ ZÁKAZNÍKY
KOMPLEXNÍ SERVIS



Rok 2012 byl pro Pražské vodovody a kanalizace, a.s., (PVK) rokem úspěšným. Vedle své hlavní činnosti, výroby a distribuce kvalitní pitné vody a odkanalizování a čištění odpadních vod poskytovala společnost řadu doplňkových služeb svým zákazníkům, např. laboratorní analýzy, realizaci přípojek, průzkum a měření na stokové síti, deratizaci atd. Pokračovalo rozšiřování zákaznických služeb a i nadále byly dodržovány závazky, které odpovídají evropským standardům mateřské skupiny Veolia Voda. Důraz byl kladen na komfort zákazníků.

Společnost PVK v roce 2012 úspěšně obhájila certifikaci systémů managementu kvality, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci i ochrany životního prostředí (ČSN ISO 9001:2009, ČSN OHSAS 18001:2008, ČSN ISO 14001:2005). PVK získaly první certifikát managementu kvality již v roce 2003 a od té doby zavedený systém managementu neustále zlepšuje a rozšiřuje na další činnosti a služby poskytované odběratelům i dalším svým zákazníkům.

V roce 2012 byl v PVK zaveden také systém managementu rizik, jehož cílem bylo zmapovat rizika a zabránit tak negativním událostem, které mohou způsobit zejména ekonomickou škodu nebo alespoň omezit jejich následky.

VÝROBA VODY

PVK zásobují pitnou vodou 1,24 mil. obyvatel hl. m. Prahy a dalších cca 200 tis. obyvatel Středočeského kraje a kraje Vysočina. Výrobu vody zajišťují úpravný vody Želivka, Káraný a Podolí. Podolí je od roku 2002 jen rezervním zdrojem.



Výroba vody v roce 2012 (v m³)

Úpravná vody Želivka	88 298 294
Úpravná vody Káraný	29 569 816
Úpravná vody Podolí	0
Pitná voda celkem	117 868 110
Průmyslový vodovod	1 128 943
Celková výroba	118 997 053

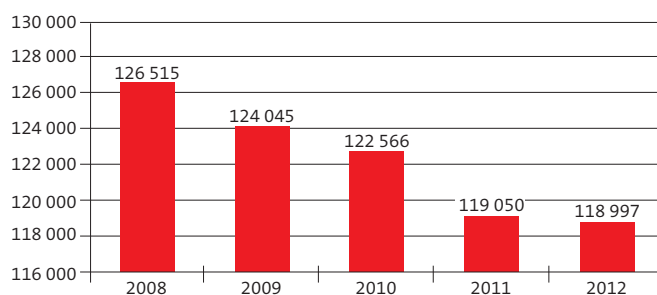
V roce 2012 bylo vyrobeno celkem 118 997 tis. m³ vody. Z tohoto množství bylo **117 868 tis. m³ pitné vody** (tj. 99,05 %) a 1 129 tis. m³ užitkové vody (tj. 0,95 %).

Podíl pitné vody vyrobené v roce 2012 v jednotlivých úpravárnách vody

- ÚV Želivka - 74,9 %
- ÚV Káraný - 25,1 %



Celková výroba vody v letech 2008 - 2012 v tis. m³

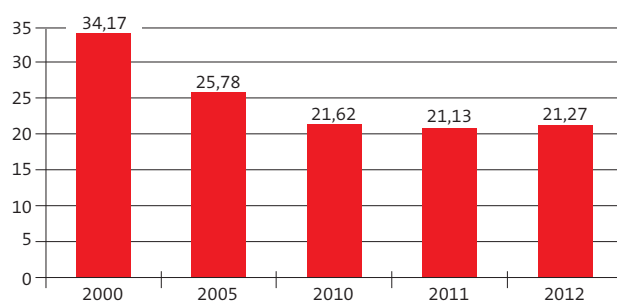


Hospodaření s vodou v letech 2008 – 2012 (v tis. m³), pitná + průmyslový vodovod

	2008	2009	2010	2011	2012
Výroba celkem	126 515	124 045	122 566	119 050	118 997
Voda předaná	16 525	16 327	15 827	16 135	16 686
Voda převzatá	0	0	0	0	0
Voda k realizaci	109 990	107 719	106 738	102 915	102 311
Fakturace v Praze celkem	85 964	83 845	82 517	80 257	79 528
Voda nefakturovaná	24 026	23 873	24 221	22 659	22 783
Procento ztrát z vody k realizaci	20,84	20,99	21,62	21,13	21,27

Výroba vody se v roce 2012 opět snížila, poklesla o 53 tis. m³. Výraznější pokles nastal u fakturace vody, a to o 729 tis. m³. Také průměrná spotřeba vody na osobu a den v Praze se snížila ze 112 litrů na 109.

Vývoj % ztrát vody v letech 2000 až 2012



Ztráty vody se v posledních letech pohybují kolem 21 %. Stabilní úroveň si udržují také díky pravidelné diagnostice vodovodní sítě. V roce 2012 bylo preventivně prověřeno 2 812 km a nalezeno 377 skrytých úniků vody. Další snižování procenta ztrát vody bez dodržení doporučené míry obnovy vodovodní sítě bude velmi obtížné.

Délka vodovodní sítě	3 541 km
Délka přípojek	781 km
Počet vodovodních přípojek	109 971
Počet vodoměrů	108 727
Počet vodojemů	73
Objem vodojemů	949 600 m ³
Počet čerpacích stanic	47



Vodoměry

Měření spotřeby pitné vody je zajišťováno fakturačními vodoměry, kterých bylo k 31. 12. 2012 osazeno 108 727 ks. U 1 641 ks vodoměrů je realizován dálkový odečet stavu počítadla vodoměru v systému walk-by.

U 157 ks fakturačních vodoměrů je dálkový odečet realizován prostřednictvím systému VEOLIA SMART, kdy je stav počítadla přenášén prostřednictvím pevné sítě do webové aplikace PVK. V návaznosti na tyto fakturační vo-

doměry v pevné síti je pak dálkový odečet dále realizován na 1 528 kusech bytových vodoměrů.

V roce 2012 byla především z důvodu uplynutí doby platnosti ověření realizována výměna 19 049 ks vodoměrů. U externího dodavatele pak byly zajištěny opravy a ověření 10 025 ks vodoměrů a 1 040 úředních přezkoušení vodoměrů.



Havárie na vodovodní síti

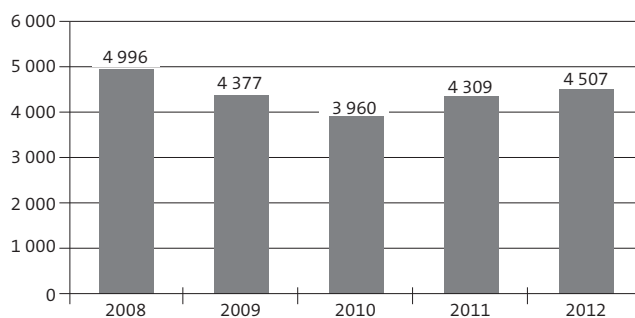
Počet havárií na vodovodní síti se v roce 2012 zvýšil. Celkem bylo řešeno **4 507 havárií**, což je o 198 (4,6 %) více než v roce 2011. Kvůli mimořádným klimatickým podmínkám výrazně narostl zejména počet komplikovaných a rozsáhlých havárií. Průměrná doba přerušení dodávky vody jednou havárií činila 10 hod. a 39 min.

Z celkového počtu havárií bylo odstraněno 2 306 havárií vodovodních řadů a přípojek. V 94 případech se jed-

nalo o havárie **1. kategorie** (výrazný nárůst o 48 havárií, tj. 104,3 % proti předchozímu roku), což jsou havárie, při nichž je přerušeno zásobování pro více než 1 000 obyvatel, případně mají dopad na zdravotnická zařízení či jiné významné objekty. 243 havárií spadalo do 2. kategorie a 4 170 havárií do 3. kategorie. Nejčastější příčinou havárií byla koroze materiálu – 2845 havárií (63,1 %) a pohyb půdy – 1358 havárií (30,1 %).



Vývoj počtu odstraněných havárií na vodovodní síti v letech 2008 – 2012





ODVÁDĚNÍ A ČIŠTĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Na stokovou síť bylo v Praze v roce 2012 napojeno 1,22 mil. obyvatel. Její celková délka včetně kanalizačních přípojek činí 4 551 km. V centrální části města je vybudován jednotný kanalizační systém, který odvádí odpadní vody společně s dešťovými srážkami do Ústřední čistírny odpadních vod (ÚČOV). Oddílý systém v okrajových částech Prahy odvádí dešťové vody zvlášť.

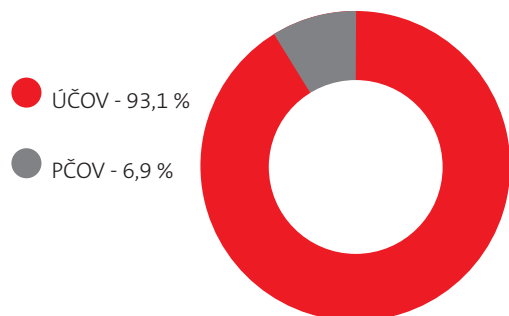
PVK provozovaly v roce 2012 vedle ÚČOV dalších 21 pobočných čistíren odpadních vod: Běchovice, Březiněves, Horní Počernice - Čertousy, Dolní Chabry, Holyně, Kbely, Koloděje, Kolovraty, Klánovice, Královice, Lochkov, Miškovice, Nebušice, Nedvězí, Sobín, Svěprovice, Uhřetěves - Dubeč, Újezd nad Lesy, Újezd u Průhonic, Vinoř, Zbraslav.

Celková délka stokové sítě	3 599 km
Délka kanalizačních přípojek	952 km
Počet kanalizačních přípojek	116 733
Počet provozovaných čerpacích stanic	306
Počet zařízení na čištění odpadních vod	21 pobočných ČOV + ÚČOV

Množství vyčištěné odpadní vody v roce 2012 v m³

ÚČOV	112 921 029
PČOV	8 321 477
CELKEM	121 242 506

Podíl čištěných odpadních vod v roce 2012

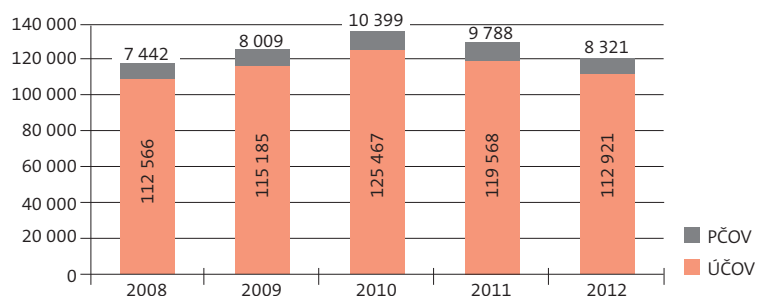


Celkem PVK vyčistily 121 242,5 tis. m³ odpadní vody, což je o 6,3 % méně než v předchozím roce. Převážnou většinu odpadní vody, 93,1 % vyčistila ÚČOV, zbývající část pobočné čistírny odpadních vod.

Důvodem nízkého přítoku odpadní vody byly pravděpodobně nízké dešťové srážky, které dlouhodobě ovlivňují množství odpadních vod.

Kvalita odpadních vod z ÚČOV i pobočných čistíren odpadních vod byla v souladu s legislativními předpisy, nedošlo k překročení žádného ze sledovaných ukazatelů.

Množství čištěných odpadních vod na ÚČOV a PČOV v letech 2008 až 2012 v tis. m³



Průzkum stokové sítě

Preventivní průzkum stokové sítě pomáhá zjišťovat havárie a závady, které jsou poté odstraněny. V roce 2012 bylo prohlédnuto celkem 153 km kanalizace a zrevidováno 2 094 vstupních šachet a objektů na stokové síti. Při prohlídkách bylo zjištěno 27 havárií. Pro odstranění zjištěných poruch na kanalizaci bylo vypracováno 137 návrhů na odstranění závad, které byly předány k zařazení do plánů oprav a investic.



Havárie na stokové síti

Počet havárií na stokové síti v roce 2012 výrazně vzrostl. Celkem bylo řešeno 3 779 havárií stokové sítě, což je o 590 (18,5 %) více než v předchozím roce.

Typ zařízení	Počet havárií	%
Stoky	987	26,12
Přípojky	1 883	49,83
Šachty, komory, nádrže, spadiště	617	16,33
Ostatní	292	7,72
Celkem	3 779	100,00

Havárie přípojek tvořila téměř polovinu z celkového počtu havárií.

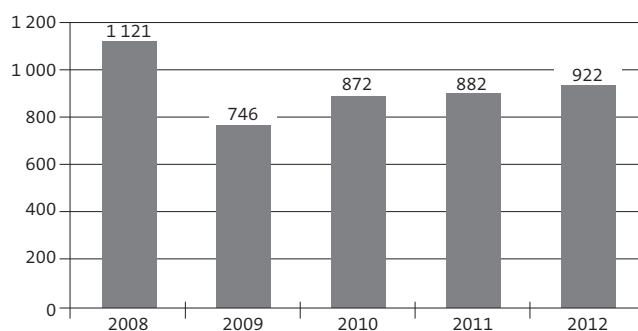
Podle druhu poškození (havárie) bylo řešeno **3 011** ucpávek (79,68 %), 304 poškozených nebo chybějících poklopů (8,04 %). Mezi další příčiny havárií patřila deformace trouby, destrukce, poškozené zdivo stěn, praskliny, mechanické poškození aj.



Havárie technologie

Počet havárií technologií rovněž narostl. V roce 2012 bylo celkem řešeno 922 havárií technologie, což je o 40 (4,54 %) více než v předchozím roce, kdy to bylo 882 havárií.

Vývoj počtu havárií technologie v letech 2008 až 2012



Kvalita vody

Kontrola kvality pitné i odpadní vody je prováděna pravidelně akreditovanou laboratoří PVK. Akreditace pokrývá celou činnost laboratoří - vzorkování a rozborů pitné, balené, povrchové, surové, podzemní a odpadní vody a vody z technologických mezistupňů (mezioperační vody) a kalů a vody ke koupání, včetně vzorkování odpadů a analýzy provozních chemikálií používaných pro úpravu a čištění vody.

Pitná voda

Pitná voda je v celé Praze nezávadná, zcela vyhovuje českým i evropským standardům po stránce fyzikální, chemické, mikrobiologické i biologické. Její kvalita je systematicky kontrolována v průběhu celého procesu výroby a distribuce pitné vody, až po kohoutek spotřebitele.

Kvalita pitné vody je 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. Tato vyhláška je v souladu s požadavky EU na pitnou vodu.

Celkem laboratoře PVK v roce 2012, stejně jako předchozích letech, sledovaly kvalitu pitné vody u téměř **6 000 vzorků**. **Vyhovující kvalita vody byla u 99,6 %** odebraných vzorků. Z toho 72 % vzorků bylo odebráno z pražské distribuční sítě a zbytek vzorků byl odebrán na úpravárnách vody Želivka a Káraný. Distribuční síť byla kontrolována u vodojemů, přivaděčů, čerpacích stanic i u spotřebitelů.

Odpadní voda

Laboratoř PVK pravidelně monitoruje kvalitu 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 dovážené externími subjekty na ÚČOV a PČOV. Rozsah a četnost sledování je v souladu s platnými právními předpisy pro odpadní vody. Hlavním důvodem kontroly kvality odpadních vod je dodržování předepsaných limitů pro vypouštění odpadních vod, aby nedocházelo k poškozování životního prostředí. V roce 2012 nedošlo u pražské ÚČOV k překročení zpoplatněné koncentrace v žádném ukazateli. Celkem bylo v roce 2012 zpracováno v laboratoři odpadních vod PVK **15 483** vzorků, z toho pro ÚČOV **9 463** vzorků odpadních vod, kalů, tekutých odpadů a bioplynu.

EXTERNÍ SLUŽBY

Měření odpadních vod

V oblasti úředního měření a monitoringu na stokové síti a čistírnách odpadních vod se v roce 2012 uskutečnilo několik projektů. Hlavním z projektů je zejména kontrola

měřicích systémů proteklých objemů vypouštěných odpadních vod do vod povrchových pro Státní fond životního prostředí ČR a dalších cca 300 úředních měření průtoku vod v rámci posouzení funkční

způsobilosti měřicích systémů průtoku vypouštěných vod na ČOV a ÚV.

Další měření hydraulických a hydrologických veličin se týkalo těchto projektů: Generel odvodnění statutárního města Ostravy, Generel odvodnění města Český Těšín, Generel odvodnění města Velká Bíteš, Monitoring na stokové síti města Brna, II. detailní fáze Generelu odvodnění hl. m. Prahy – přepočty km. st. A, II. detailní fáze Generelu odvodnění hl. m. Prahy – přepočty km. st. D, Koncepce vodního hospodářství města Olomouce, Posouzení hydraulické funkce shybek v Plzni, Generel odvodnění obce Mikulčice.



Spolupráce s ČEZ, a. s.

Spolupráce s firmou ČEZ, a. s. (dále ČEZ) byla zahájena v roce 2011 a i v roce 2012 úspěšně pokračovala. Od začátku roku byla do projektu zahrnuta elektrárna Ledvice, na které PVK začaly zajišťovat údržbu a opravy zařízení vodního a kalového hospodářství. V polovině roku se podařilo získat další významnou elektrárnu - Tušimice. V současné době jsou tedy činnosti údržby a oprav zajišťovány celkem na osmi lokalitách, a to Dětmárovice, Počerady, Mělník, Tisová, Hodonín, Poříčí a Dvůr Králové, Ledvice, Tušimice. V průběhu roku došlo také k významnému posílení vlastních dílenských kapacit.



Ze strany společnosti ČEZ je partnerství pozitivně hodnoceno nejen v tom, že byl nalezen klíčový a strategický partner v oblasti péče o vodohospodářské zařízení, ale také v tom, že naše společnost zajistila stabilizaci roční ceny za poskytované služby. Velmi je oceňován náš přístup k tvorbě ročních plánů údržby z pohledu cílové ceny při současném zachování všech zásad legislativních pravidel a ochrany životního prostředí. Na provozuschopnost zařízení mají vliv rychlé servisní zásahy. Zpětná vazba a součinnost se zástupci provozu v oblasti zvyšování spolehlivosti zařízení a snižování nákladů na jednotlivé opravy dává předpoklad k tomu, že se společnost bude moci aktivně podílet na rozšiřování započaté spolupráce.



Protipovodňová čerpadla

Od konce roku 2011 PVK zajišťuje na základě pětiletého smluvního kontraktu s hlavním městem Prahou úschovu, údržbu a provoz mobilní čerpací techniky pro zajištění protipovodňové ochrany stokové sítě a Čertovky. Jedná se o 11 mobilních motorgenerátorů pohánějících ponorná čerpadla povodňových čerpacích stanic a 34 mobilních sacích čerpadel. Pravidelně na jaře a na podzim se provádí provozní zkoušky protipovodňových čerpacích systémů, které slouží k ochraně pražské kanalizační sítě a města před zaplavením vodou.

Prověřuje se funkčnost čerpací techniky, ale i celý proces organizace všech zapojených organizačních jednotek v PVK. Pro obsluhu povodňové čerpací techniky je v PVK zaškolen cca 100 zaměstnanců. Protipovodňová opatření v Praze jsou dnes připravena na povodňový stav z roku 2002, s rezervou výšky hladiny 30 - 50 cm.

Deratizace, dezinfekce, dezinfekce

Převážná část externích služeb se týkala provádění plošné deratizace stokové sítě hlavního města Prahy. Při této akci bylo spotřebováno 2 975 kg nástrah, bylo ošetřeno 2 975 kanalizačních vstupů v období od dubna do října 2012 dle stanoveného harmonogramu. Pro ostatní zákazníky bylo provedeno dalších 57 zakázek deratizace. Podobně tomu bylo při dezinfekci, která byla provedena také pro 57 zákazníků a pro jednoho zákazníka byla zajištěna dezinfekce.

Čištění uličních vpustí

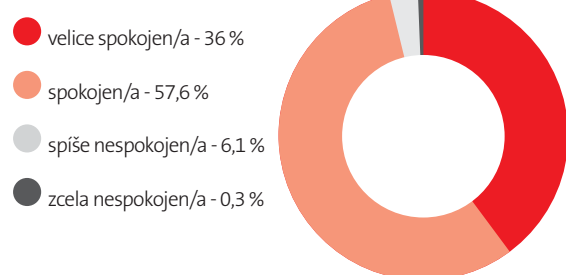
Společnost PVK také v roce 2012 prováděla čištění uličních vpustí ve vybraných lokalitách hl. m. Prahy. Nejčastěji je čištění prováděno v koordinaci s pravidelným a plánovaným blokovým čištěním komunikací, kdy se PVK přizpůsobuje harmonogramu vyhlášenému správcem komunikací TSK (Technická správa komunikací hl. m. Prahy a.s.). Dále provádí havarijní zásahy, tj. čištění uličních vpustí i kanalizačních zařízení při závadách na odvodnění komunikací a uličních vpustech v nepřetržitém provozu.

ZÁKAZNÍCI

Jako zákaznický orientovaná společnost usilují PVK o kvalitu dodávaných služeb a spokojenost svých zákazníků. Proto společnost přijala „Závazky zákaznických služeb“, které přispěly ke zkvalitnění služeb pro zákazníky. Díky závazkům se zkrátila doba, kdy jsou vyřizovány požadavky a dotazy zákazníků. 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 v roce 2012. Pravidelný **průzkum spokojenosti** provedla v září a říjnu 2012 společnost International Business and Research Services (IBRS). Telefonického výzkumu se zúčastnilo 700 respondentů z Prahy z řad majitelů rodinných domů, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem.



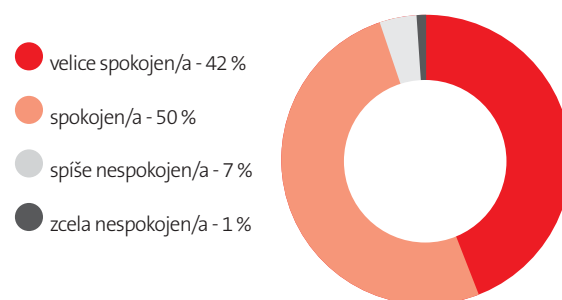
Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb Vašeho dodavatele pitné vody?



Celkově je se službami, které nabízejí v Praze PVK, spokojeno 94 % respondentů, což je nad úrovní dlouhodobého průměru trhu podobných segmentů, který dosahuje 88 %. Nejvyšší celková spokojenost je u firemních zákazníků (96 %), zde je nárůst spokojenosti oproti loňskému roku o 2 %.

S kvalitou dodávané pitné vody je spokojeno 92 % respondentů. Tomu odpovídá i používání vody z kohoutku na pití – celkem 86 % respondentů uvedlo, že vodu z kohoutku pije. Potvrzuje se tak úspěšnost aktivit, které na podporu pití vody z vodovodu organizují PVK. Nejúspěšnější z nich je projekt Čerstvá kohoutková? Stačí říct!, který se snaží o navrácení kohoutkové vody zpět

Jak jste konkrétně spokojen/a s kvalitou pitné vody?

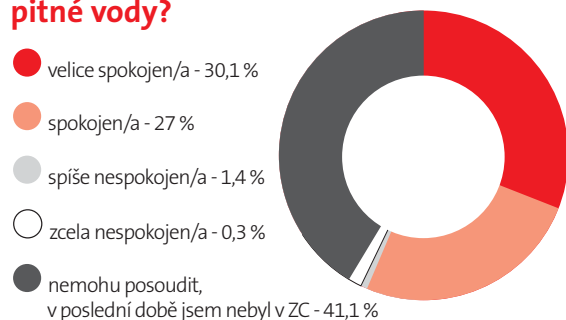


do našich restaurací. Do projektu se za 3 roky zapojilo v Praze přes 400 restaurací.

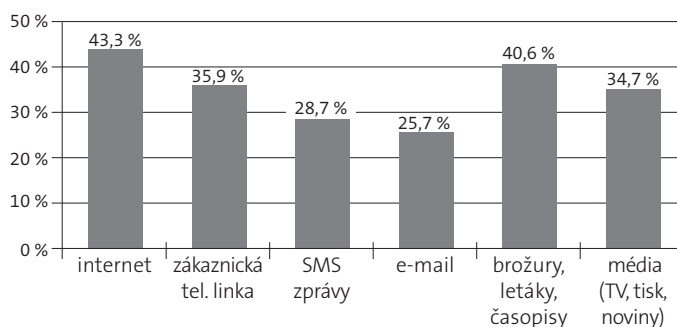
Jen jedno procento respondentů zažilo někdy přerušení dodávky vody, z toho plyne velmi vysoká spokojenost s plynulostí dodávek vody. **Plných 99 % respondentů bylo s plynulostí dodávky vody spokojeno.**

Výzkum potvrdil také mimořádnou spokojenost s profesionalitou zaměstnanců PVK. 97 % respondentů, kteří přišli do kontaktu se zaměstnanci PVK, je s jejich profesionalitou spokojeno. S chováním a vystupováním odečítače vodoměru je spokojeno dokonce celých 99 %. U těchto hodnot agentura IBRS zaznamenala navíc mírný nárůst spokojenosti oproti loňskému roku.

Jak jste celkově spokojen/a s profesionalitou zaměstnanců svého dodavatele pitné vody?



Jaký způsob poskytování informací Vám vyhovuje?

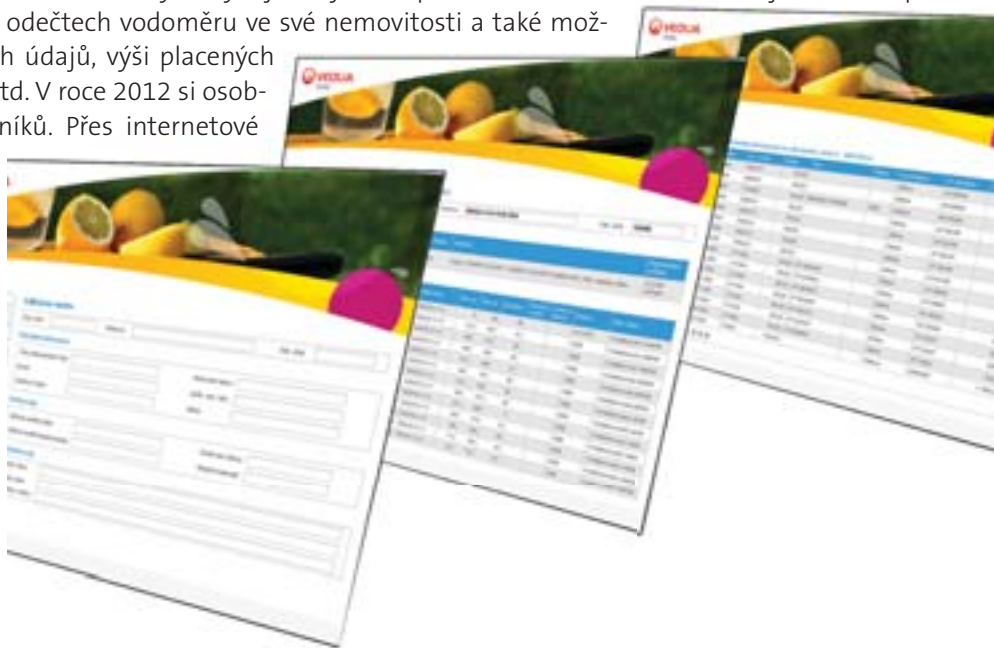




Služby na internetu

PVK využívají všech moderních nástrojů komunikace se zákazníky. Stále více informací zpřístupňuje společnost na **internetových stránkách PVK (www.pvk.cz)**. Jejich měsíční návštěvnost se pohybuje v průměru kolem 25 000 osob. Mezi často vyhledávané patří informace o haváriích a výlukách dodávky vody. Aplikace zobrazování havárií a plánovaných odstávek vody na mapách byla spuštěna již v předchozím roce, ale stále má velký ohlas u spotřebitelů. Pražané si mohou vyhledat svou lokalitu přímo v mapě nebo podle adresy. Mezi další důležité a vyhledávané informace patří kompletní rozbor vody, které společnost zveřejňuje každý měsíc.

Smluvní zákazníci najdou na internetových stránkách také **osobní zákaznický účet**. Ten zákazníkům umožňuje nepřetržitý přístup k informacím i kontrolu nad svými výdaji. Díky zabezpečenému osobnímu účtu mají zákazníci přehled o své spotřebě vody, fakturách, odečtech vodoměru ve své nemovitosti a také možnost nahlásit změnu smluvních údajů, výši placených záloh, samoodečet vodoměru atd. V roce 2012 si osobní účet vytvořilo 5 504 zákazníků. Přes internetové stránky si mohou zákazníci **rezervovat také schůzku** ohledně smluvních záležitostí v zákaznickém centru. V závěru roku byla služba rozšířena i o rezervaci schůzek v technickém oddělení.

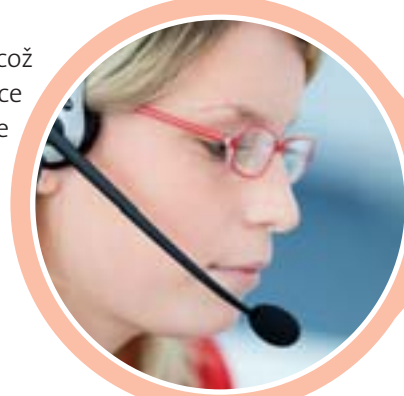


Kontaktní centra

Na **zákaznické lince** PVK bylo v roce 2012 celkem obslouženo 91 329 hovorů. Z toho například 31 043 dotazů se týkalo dodávek pitné vody a 15 059 dotazů bylo ohledně fakturace. Průměrný servis level dosáhl 87 %. Operátoři zákaznické linky odpovídají také na emailovou korespondenci od zákazníků - během roku 2012 zpracovali 20 300 zákaznických emailů. Vedle vyřizování telefonických a emailových požadavků zákazníků se operátoři telefonického centra podílejí na propagaci poskytovaných služeb - provádějí registraci zákazníků ke službě SMS INFO, nabízejí zasílání faktur emailem a aktivaci online zákaznického účtu.

Zákaznické centrum v Dykově ulici navštívilo celkem 32 569 zákazníků, což bylo o 20 % méně než v roce 2011. Jde o logický vývoj, zákazníci stále více informací najdou na internetových stránkách či zjistí na zákaznické lince a omezují svoji osobní návštěvu v zákaznickém centru.

Zákazníci měli také možnost zaplatit za vodné a stočné přímo v pokladně v zákaznickém centru. Celkem bylo vybráno téměř 45 milionů korun. V centru mohli návštěvníci vyřídit nejen vše kolem smluvních vztahů, ale také veškeré technické požadavky včetně technické dokumentace. Smluvní 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.



V rámci projektu **regionalizace zákaznických center** středočeských společností skupiny Veolia Voda Česká republika navštívilo vloni zákaznické centrum PVK i 129 zákazníků ze společností Středočeské vodárny, a.s., a 1. SČV, a.s. Podobně tak měli Pražané možnost vyřídit své požadavky v kontaktním centru Středočeských vodáren, a.s., a 1. SČV, a.s.



PVK obdržely a vyřídily v roce 2012 celkem 579 stížností, ale jen 18 %, tj. 102, bylo oprávněných. U reklamací bylo řešeno 648 případů a z toho 36 %, tj. 232, bylo oprávněných.



Počet smluvních zákazníků	87 099
Počet fakturačních vodoměrů	108 727
Počet zaregistrovaných k SMS Info	18 895
Počet odeslaných sms v rámci SMS info	611 408
Počet oprávněných stížností a reklamací	334

Ostatní služby

V roce 2012 byla opět obnovena služba **place-ní faktur přes terminály SAZKY**. Od března do konce roku 2012 bylo na terminálech SAZKY uhrazeno 7 972 faktur a zaplacen 27,19 mil. korun. Zákazníci PVK mohou zaplatit fakturu na jednom ze 4 300 terminálů SAZKY (kromě terminálů na pobočkách České pošty). On-line terminály společnosti SAZKA jsou snadno dostupné – v supermarketech, večerkách, sázkových kancelářích nebo čerpacích stanicích otevřených i ve večerních hodinách nebo nonstop. K provedení platby stačí předložit čárový kód umístěný na faktuře. Další nespornou výhodou této služby je pouze

15korunový poplatek, který se na rozdíl od poplatků na poště nemění ani podle výše placené částky.

Projekt „**Služby za vodoměrem a nejen to**“, který PVK nabízejí od roku 2011, pokračoval i v roce 2012. V rámci tohoto projektu bylo požadováno 1 931 a zrealizováno 1 884 oprav. Další požadavky byly na odstranění havárií na vnitřním vodovodu a kanalizaci a celkem bylo zlikvidováno 102 případů havárií.

Další službou, kterou PVK nabízejí, jsou **faktury zasílané elektronickou poštou**. Faktura je zasílána na uvedenou elektronickou adresu jako příloha e-mailové zprávy ve formátu PDF. V roce 2012 odešlo formou pdf faktury 8 513 faktur.

Zájem o službu **SMS INFO**, to je zasílání informací o dodávkách vody, haváriích, odstávkách vody včetně předpokládaného termínu ukončení odstávky se v roce 2012 opět zvýšil. Již 18 895 Pražanů se přihlásilo k této službě, kterou PVK nabízejí od roku 2007. Zaregistrovaní zákazníci tak zdarma dostávají důležité informace o vodě pomocí sms zpráv na mobilní telefon. V roce 2012 bylo rozesláno 145 164 sms zpráv. Celkem od počátku zavedení služby bylo již rozesláno 611 408 sms zpráv.

Zákazníci využívali i možnosti výběru hotovosti ze své platební karty Komerční banky. Službu **Cash Back** je možné využít v zákaznickém centru od prosince 2009.



Nová mobilní aplikace

Během roku 2012 začala společnost připravovat novou aplikaci pro chytré mobilní telefony s iOS nebo Android OS nazvanou **Moje Voda Plus**, která jim zajistí okamžitý a zabezpečený přístup k jejich elektronickému zákaznickému účtu. Zákazníci získají přehled o své smlouvě, fakturách, ceně vody či spotřebě. V aplikaci najdou záložky „Můj účet“, „Faktury a odečty“, „Požadavky“ a „Změna údajů“, které jim umožní jednoduše a rychle získat aktuální přehled nebo vyřídit **následující záležitosti**:

- Nahlásit stav vodoměru
- Mít přehled o fakturách a platbách a vystavených předpisech
- Změnit kontaktní údaje i způsob úhrady faktur
- Mít pravidelný přehled o haváriích vody a plánovaných přerušených dodávkách vody ve městě či obci, které zákazníka zajímají
- Sledovat spotřebu vody



- Zaregistrovat si zasílání faktury emailem
- Rezervovat si schůzku v zákaznickém centru dle osobní časové dispozice
- Odesílat požadavky a sledovat stav jejich vyřizování

Aplikace bude zpřístupněna v polovině února 2013.



Informační brožury a magazíny

Během roku vydaly PVK řadu informačních materiálů a brožur pro zákazníky – jednalo se např. o brožuru Kapku po kapce, kde najde budoucí i stávající zákazník všechny potřebné informace, letáky věnované kvalitě vody, ceně vody, zřízení přípojek atd.

Byla vydána i řada nabídkových listů, které propagují placené služby PVK jako např. Měření na stokové síti, Dálkové odečty vodoměrů a také publikace PVK v roce 2012. V prosinci vyšel již tradičně **zákaznický magazín Voda pro vás**, který byl distribuován spolu se všemi hlavními deníky. K propagaci služeb PVK sloužily také PR kampaně v denících, inzerce a pravidelná komunikace s médii.



ODPOVĚDNOST

ODPOVĚDNOST VŮČI ZAMĚSTNANCŮM
A ZÁKAZNÍKŮM

Pražské vodovody a kanalizace jsou firma, která zodpovědně přistupuje ke svým zákazníkům, ale i zaměstnancům. Do strategie firmy zahrnuje jak sociální, tak environmentální hlediska, dodržuje normy ISO a bezpečnosti práce. Ve společnosti je dodržován ekologický kodex, který stanovuje základní principy ekologického chování.

Zaměstnanci

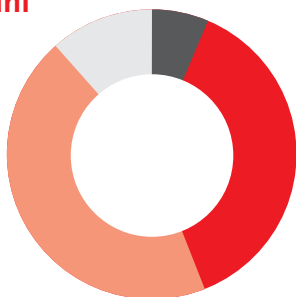
Zaměstnanci společnosti mají pro svoji práci nadstandardní podmínky. PVK patří mezi stabilní zaměstnavatele, kteří pravidelně provádějí navýšení mezd. Sociální dialog a spolupráci s odborovou organizací považují za základní podmínku pro otevřenou komunikaci se zaměstnanci. Každoroční událostí je i podpis vyšší kolektivní smlouvy, kterou podepisuje předseda Svazu zaměstnavatelů Malá voda ČR, což je sdružení zaměstnavatelů skupiny Veolia Voda, a předseda odborového svazu pracovníků dřevozpracujícího, lesního a vodního hospodářství. Z této smlouvy pak vychází kolektivní smlouva PVK, ze které vyplývá řada benefitů pro zaměstnance.

Situace v oblasti **lidských zdrojů** v PVK se v roce 2012 stabilizovala. K 31. 12. 2012 pracovalo ve společnosti 1 045 zaměstnanců. Během roku odešlo celkem 61 zaměstnanců a nově jich nastoupilo 66. Celkový počet zaměstnanců stoupl o 0,5 % tj. o 5 zaměstnanců. Toto mírné navýšení bylo způsobeno dalším rozšířením útvaru outsourcingových projektů, který mimo jiné zajišťuje zakázku provozu vodárenských zařízení pro některé elektrárny ČEZ a dalším nárůstem počtu zaměstnanců v útvaru technické podpory a metrologie v souvislosti s rozvojem nových technologií - dálkových odečtů vodoměrů a metrologických činností v rámci Veolia Voda. Fluktuace tedy činila 5,8 %.



Struktura zaměstnanosti podle dosaženého vzdělání

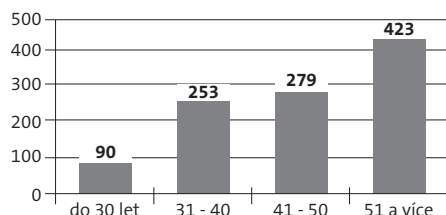
- základní 7 %
- vyučen 36 %
- SŠ 41 %
- VŠ 16 %



Průměrný věk zaměstnanců se v roce 2012 udržel na 47 letech, stárnutí zaměstnanců bude pro příští období důležitým aspektem, se kterým se bude společnost vyrovnávat, zejména s ohledem na předávání provozního know-how.

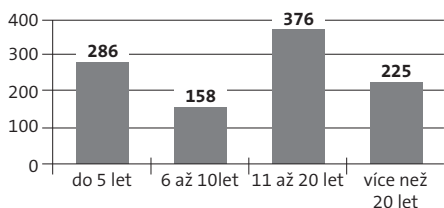
Z celkového počtu 1 045 zaměstnanců k 31. 12. 2012 bylo 753 mužů (72 %) a 292 žen (28 %). Ve společnosti pracovalo 20 zaměstnanců se zdravotním postižením (2 %).

Věková struktura zaměstnanců v PVK

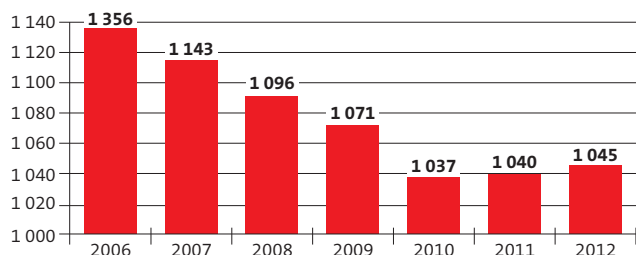


Přes velmi napjaté hospodářské výsledky byly naplněny závazky z kolektivní smlouvy sjednané ve mzdové oblasti. Průměrná mzda vzrostla za rok 2012 o 3,4 %, další nárůst průměrného příjmu zaměstnanců byl realizován zvýšením příspěvku zaměstnavatele na penzijní připojištění/životní pojištění o 150 Kč měsíčně.

Struktura zaměstnanců podle délky zaměstnání v PVK



Počet zaměstnanců v jednotlivých letech



Zaměstnanecké výhody

Na sociální výdaje bylo v roce 2012 vynaloženo 7,5 mil. Kč, z toho byla největší část věnována činnosti odborové organizace, která z těchto prostředků mimo jiné přispívá na dětskou rekreaci – 2,5 mil. Kč; sportovní a kulturní využití, rehabilitace – 1,7 mil. Kč a 0,7 mil. Kč na životní a pracovní jubilea.

Dále byly poskytnuty zdroje na sociální výpomoci ve výši 0,19 mil. Kč. Na půjčky zaměstnancům ve výši 1,3 mil. Kč byl použit zůstatek sociálního fondu.

Významnou součástí zaměstnaneckých výhod je **penzijní připojištění** zaměstnanců, jež využívá 88 % zaměstnanců a na které při průměrném měsíčním příspěvku zaměstnavatele 900 Kč bylo vyplaceno 9,5 mil. Kč.



Na konci roku 2012 byly zaměstnanecké výhody rozšířeny o možnost **zaměstnaneckého životního pojištění**, které je poskytováno ve spolupráci s makléřskou firmou MARSH a pojišťovnou Kooperativa. Tuto nabídku využívá 22 % zaměstnanců. Na ně bylo při průměrném měsíčním příspěvku zaměstnavatele 950 Kč vyplaceno 2,8 mil. Kč

Informace pro zaměstnance

Oblast interní komunikace ovlivňuje fungování celé společnosti. Společnost se snaží budovat důvěru mezi vedením společnosti a zaměstnanci. Zaměstnanci získávají informace různými komunikačními kanály a nástroji jako jsou interní časopisy, intranet, různá společenská setkání se zaměstnanci, sportovní hry, akce pro děti, pravidelná školení a porady na všech úrovních, kde lze dosáhnout také zpětné vazby.

Nejčerstvější a nejrychlejší informace získávají zaměstnanci pomocí **intranetu**, který zveřejňuje novinky v reál-

ném čase, a umožňuje tak reakci zaměstnanců okamžitě. Využívá verzi Sharepointu, která umožňuje rychlejší vyhledávání a logickou návaznost jednotlivých rubrik. Intranet je pravidelně aktualizován.

Čtvrtletně je vydáván interní **časopis Pévákáčko**, který přináší zaměstnancům informace v tištěné formě. O aktuálním dění nejen ve společnosti, ale v celé skupině Veolia Voda získávají zaměstnanci přehled díky dalším pravidelně vydávaným magazínům jako je **Voda je život**, **Planeta Veolia** a **La Lettre**.

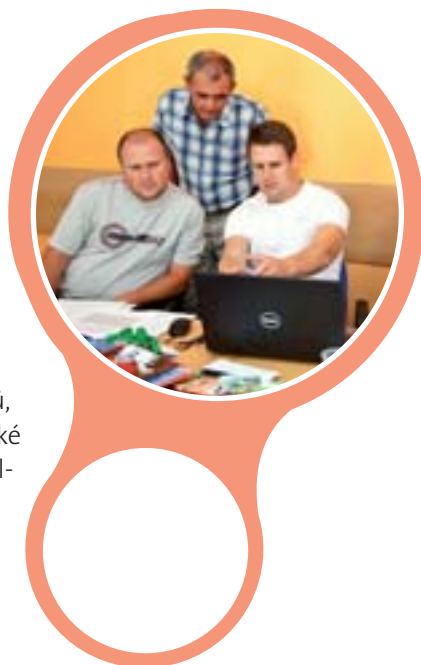


Vzdělávání zaměstnanců

Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců patří k důležitým úkolům v oblasti lidských zdrojů. Systematický přístup ke vzdělávání přináší řadu výhod, zvyšuje motivaci a stabilitu zaměstnanců.

Vzdělávání zaměstnanců zajišťuje zejména vlastní institut – **Institut environmentálních služeb, a.s.**, (IES) se svou širokou nabídkou kurzů a tréninkových programů, z nichž je řada akreditována MŠMT: všeobecně zaměřené kurzy, semináře a praktické tréninky včetně mnoha speciálních periodických školení, vysokoškolské a středoškolské studijní programy a učební obory.

Celkové náklady na vzdělávání dosáhly v PVK výše 5,3 mil. Kč. Největší podíl, a to 73 % z těchto výdajů, byl vynaložen na zvyšování odborné kvalifikace, 14 % bylo věnováno na povinná školení a školení speciálních profesí a 13 % na zlepšování jazykových znalostí zaměstnanců.



Mezi nejvýznamnější vzdělávací projekty IES dlouhodobě patří studium na vodohospodářsko-manažerském bakalářském studijním oboru Moravské vysoké školy Olomouc. V roce 2012 úspěšně ukončili studijní obor Podniková ekonomika a management 3 zaměstnanci PVK a dalších 9 zaměstnanců ve studiu při zaměstnání pokračuje, což přispělo k navýšení podílu vysokoškolsky vzdělaných zaměstnanců, který dosáhl 16,3 %. Podíl středoškolsky vzdělaných zaměstnanců činil 41 %.

V roce 2012 se rovněž uskutečnily další běhy dlouhodobých studijních technicky orientovaných programů, jako je „Provozovatel vodovodů a kanalizací“, kterého se zúčastnilo 10 zaměstnanců a 13 zaměstnanců absolvovalo nový dvousemestrální studijní rozvojový program „Technika-voda-ekologie“ ve spolupráci se stavební fakultou ČVUT v Praze.

V druhé polovině roku 2012 bylo pro nově přijímané zaměstnance na vzdělávacím portále IES zpřístupněno nástupní školení. V jeho rámci bude zaměstnanec seznámen se společností, do které nastupuje, s organizační strukturou, se systémem vzdělávání, odměňování, závodní preventivní péčí, stravováním, systémem benefitů apod. Ve školení jsou obsaženy nejdůležitější informace, které by měl každý stávající nebo nový zaměstnanec společnosti rámcově znát.



Institut environmentálních služeb, a.s.

Bezpečnost práce

Jako odpovědný zaměstnavatel dbáme o zdraví a bezpečnost svých zaměstnanců. Nad rámec povinných školení absolvují všichni naši zaměstnanci jednou za 2 roky praktický kurz první pomoci, téma bezpečnosti hraje důležitou roli v interní komunikaci. Dlouhodobě se zaměřujeme na snižování počtu pracovních úrazů a v této oblasti dosahujeme dobrých výsledků. Bezpečnost práce je vedle vzdělávání zaměstnanců druhým strategickým bodem v péči o zaměstnance. Základní pravidla BOZP obsažená v zákoníku práce a normách ISO zprostředkovává zaměstnancům interní **Kodex bezpečnosti práce**. 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 2012 v rámci kontrolního auditu společnost úspěšně obhájila certifikáty integrovaného systému řízení.

K dlouhodobým cílům v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci patří snižování počtu pracovních úrazů. Zaměstnanci procházejí kromě odborných školení také kurzy první pomoci. Dva z našich zaměstnanců již v posledních letech využili základů první pomoci z těchto kurzů při záchraně lidského života.

Kritéria **prevence pracovních úrazů** a zdravotního stavu zaměstnanců jsou pravidelně vyhodnocována. Díky tomu se daří udržet dobrou úroveň pracovní úrazovosti. V roce 2012 se stalo 9 méně závažných pracovních úrazů s 305 dny pracovní neschopnosti. Žádný z těchto úrazů si nevyžádal dlouhodobou hospitalizaci. 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. Pro zaměstnance i jejich rodinné příslušníky je v areálu Hostivař otevřena ordinace praktického lékaře. Nemocnost si udržela velmi nízkou hodnotu, a to 2 % z fondu pracovní doby, což je srovnatelné s předchozím rokem.

Ochrana životního prostředí a společenská odpovědnost



Osvěta a vzdělávání

PVK se dlouhodobě věnuje osvětové a vzdělávací činnosti, kterou zaměřují především na školní mládež. V roce 2012 byla vytvořena nová **pomůcka pro školy**, pracovní listy, jejichž cílem bylo upozornit na nutnost chránit životní prostředí, vodní zdroje, třídit odpad, neplýtvat vodou a energií apod. Společnost také organizovala **soutěž**, tentokrát pro střední školy s názvem „I love kohoutková“. Soutěž měla zvýšit environmentální povědomí u studentů, ale zároveň propagovat pitnou vodu z vodovodu. Všechny podobné akce nabádají k ochraně životního prostředí a ekologickému chování.



Klub vodních strážců, který již čtrnáctý rok sdružuje děti ve věku 6 až 16 let, se snaží zábavnou formou vštěpovat dětem zájem o přírodu a životní prostředí. Pro rozšíření svých znalostí dostávají děti dvakrát ročně časopis a jsou zvány na klubová setkání. Děti prožily den plný indiánských dobrodružství v Botanické zahradě v Praze Tróji a o svých dobrodružstvích v Africe jim vyprávěl rybář Jakub Vágner. Klub provozuje webové stránky www.vodnistrazci.cz.



Společnost provozuje **Muzeum pražského vodárenství** v úpravně vody v Praze Podolí. Expozice muzea přispívá k poznání historie hlavního města v oblasti výroby a distribuce pitné vody, je každoročně rozšiřována o nové exponáty. V roce 2012 zavítalo do muzea více než 10,5 tis. návštěvníků z České republiky, ale i ze zahraničí. Pravidelně je navštěvují žáci základních škol, kterým prohlídka muzea pomáhá při zvládnutí učiva. V muzeu bylo v roce 2012 nainstalováno 20 nových informačních panelů s aktualizovanými a rozšířenými informacemi.



Do sbírek muzea byly zařazeny 3 nové sbírkové předměty a byly instalovány chlorátory získané do sbírek ze zrušeného vodojemu v Praze 8. Nejvíce zájemců navštíví muzeum při **Dnech otevřených dveří**, které se pravidelně konají v březnu a v září, muzeum bylo otevřeno také v době pořádání veslařských závodů, Primátorek.

Společnost PVK v roce 2012 pokračovala i v prohlídkách úpravní vody Podolí v rámci **Zážitkové turistiky**. Úpravnu vody si prohlédlo 537 zájemců. Prohlídky úpravní vody a muzea bude PVK nabízet i v roce 2013.

Čerstvá kohoutková? Stačí říct!

Ekologicky prospěšný a navíc velmi úspěšný je projekt **Čerstvá kohoutková? Stačí říct!**, který byl zahájen v roce 2009 a do konce roku 2012 se do něj zapojilo více než 400 restaurací v Praze. Zdarma získané karafy využívají restaurace k podávání kohoutkové vody, vhodné pro zdravý životní styl a navíc šetrné k životnímu prostředí. Pití vody z vodovodu podporuje webová stránka **www.kohoutkova.cz**, kde je také uveden seznam restaurací, které kohoutkovou vodu nabízejí. Majitelé iPhonů mohou využívat mobilní aplikaci, jež informuje o restauracích, kde se servíruje voda z kohoutku. Aplikaci si stáhlo již přes 3000 uživate-

lů iPhonů. Vodu z vodovodu propaguje společnost i na mnoha dalších akcích, kde využívá vodní bar napojený přímo na hydrant. Vedle občerstvení získají zájemci i cenné informace o kohoutkové pitné vodě a její kvalitě.



PVK jako partner města a Pražanů

Každoročně PVK podporují řadu akcí určených pro obyvatele hl. m. Prahy a spolupracují s Magistrátem hl. m. Prahy i s jednotlivými městskými částmi.

V roce 2012 společnost přispěla na různé kulturní i sportovní akce, např. na kulturní akci Letní Letná, Bohemia Jazz, Ladronka fest, na veslařské závody Primátorky, na stavbu kluziště na Ovocném trhu Prahy 1, novoroční ohňostroj a na další akce.

Spolupráce s Nadačním fondem Veolia

Pražské vodovody a kanalizace jako společensky odpovědná společnost úzce spolupracují s Nadačním fondem Veolia, který založila mateřská firma Veolia Voda. Jeho hlavním účelem je podpora sociálních projektů, která je směřována přímo konkrétním jednotlivcům nebo organizacím. Důležité místo zaujímá podpora ekologických projektů na zlepšení kvality životního prostředí. PVK podporují volnočasové dobrovolnictví svých zaměstnanců konané ve veřejném zájmu. Zaměstnanci PVK se zapojují do grantového programu nadačního fondu – „**MiNiGranty**“ - projektu, který požaduje dobré srdce a chuť pracovat pro jiné. Z programu jsou financovány veřejně prospěšné projekty, jichž se účastní zaměstnanci ve svém volném čase. V roce 2012 bylo v PVK podpořeno 27 projektů zaměstnanců a bylo jim předáno 706 tis. Kč. Jednalo se především o pomoc handicapovaným a sociálně slabým.



mini
grants



PVK spolu s nadačním fondem pořádají od roku 2008 **dny firemního dobrovolnictví**, kterých se účastní zpravidla celé pracovní týmy. Podobně tomu tak bylo i v roce 2012. V rámci běžné pracovní doby tak mají zaměstnanci možnost pomáhat potřebným nebo přispět ke zlepšení kvality života v konkrétním místě. Tyto akce mají organizovanou týmovou podobu. V roce 2012 se za PVK zúčastnilo 40 zaměstnanců firemního dobrovolnictví a odpracovali celkem 320 hodin. Jednou z větších akcí byla podzimní dobrovolnická akce v Centru Paraple, která se konala celé 3 dny. Zaměstnanci PVK pomohli upravit a zvelebit zahradu Centra Paraple. Dále dobrovolníci PVK pomáhali malovat a mýt okna v Domově Sue Ryder či darovali krev v Nemocnici na Královských Vinohradech.

Dlouhodobě PVK podporují činnost **Domu na půli cesty „Maják“** na Praze 4. V tomto domě našlo bydlení 12 mladých lidí, kteří opustili dětské domovy. PVK jim chtějí pomoci se integrovat do společnosti a překonat složité období po opuštění dětského domova.



PVK se podílejí také na projektu **Voda pro Afriku**, který pomáhá získat prodejem karaf finance na opravy a budování vodních zdrojů v Etiopii. Již třetím rokem organizovaly PVK spolu s Nadačním fondem Veolia charitativní prodej karaf s africkým motivem. Stoprocentní výtěžek z prodeje křišťálových karaf třetí edice v roce

2012 činil 375 tisíc Kč a bude opět použit na opravu vodního vrtu na etiopském venkově. **Tři ročníky projektu přinesly již 1 310 000 Kč ve prospěch veřejné sbírky Skutečná pomoc společnosti Člověk v tísni.**

Další projekt, do kterého se PVK zapojují, je **5letý projekt Cesta pstruha** na zachování pstruha obecného a lipana podhorního v našich řekách. Projekt je organizován ve spolupráci se světoznámým rybářem **Jakubem Vágnerem**. V roce 2012 bylo opět do českých řek vypuštěno na 2,5 tuny pstruhovitých ryb, aby se obnovila jejich populace. Vágner je i hlavní postavou projektu **Návrat přírody do škol**, jehož podstatou je pořádání přednášek o ochraně přírody v základních školách.



Ochrana životního prostředí

Činnost společnosti je úzce spojena s ochranou životního prostředí. PVK stále více zavádějí do své praxe řídicí i kontrolní procesy podporující ochranu životního prostředí, a to nejen v rámci dodržování platných právních předpisů. Řada aktivit byla v roce 2012 zaměřena právě k otázkám ekologie, především k využívání obnovitelných zdrojů a snižování environmentálních dopadů provozní činnosti. Stanovené cíle z roku 2012 byly splněny. Jedná se například o navýšení vlastní výroby elektrické energie z bioplynu, opětovné využití více než 900 tis. m³ vyčištěné odpadní vody především na chlazení na provozu ÚČOV Praha, plánované snížení spotřeby elektrické energie na vodovodní síti nebo preventivní kamerové průzkumy na skryté úniky vody ve více než 130 km kanalizační sítě. Neustálé zlepšování provozních činností, které snižují dopady na životní prostředí, je již pravidelnou součástí každoročních cílů integrovaného systému řízení a následného monitoringu a analýzy dat environmentální výkonnosti společnosti.

Na konci roku 2012 společnost úspěšně absolvovala po třech letech opakovaný certifikační audit dle ČSN EN ISO 14001:2005.

Zaměstnanci PVK dodržují tzv. Ekologický kodex, který stanovuje zásady interního ekologicky odpovědného chování. Kodex zahrnuje především oblast třídění odpadů, efektivní cestování a spotřebu vody a elektřiny či tisk dokumentů.



Odpadové hospodářství

V roce 2012 vyprodukovaly PVK 164,7 tis. tun odpadu, z toho bylo jen 20 tun nebezpečného odpadu. Podíl nebezpečného odpadu se daří snižovat, v roce 2010 byl ve výši 1,9 %, v roce 2011 ve výši 0,03 %, letošní výsledek je ještě příznivější, podařilo se snížit podíl nebezpečných odpadů na celkové produkci odpadů PVK jen na 0,01 %.

Ve všech budovách PVK jsou umístěny kontejnery na tříděný odpad, osvědčilo se také zavedení zpětných odběrů pro vyřazená elektrozařízení, zářivky, baterie a další. Společnost se zabývá výkupem tekutých odpadů na provozovnách PVK. Největší množství odpadů bylo vykoupeno na ÚČOV, a to 12 780 tun, dále na pobočných čistírnách Kbely a Čertousy. PVK provádějí rovněž mobilní sběr odpadů pro školy, školky, nemocnice a servis a údržbu tukových lapů.



V souvislosti s metanolovou aférou, která propukla na podzim 2012 v ČR, PVK rychle zareagovaly a nabídly zpracování závadných látek s podezřením na výskyt metanolu na ÚČOV Praha. Od Magistrátu hl. m. Prahy a Hygienické stanice hl. m. Prahy získaly potřebné souhlasy a následně realizovaly tuto službu veřejnosti, kterou poskytují jak fyzickým osobám, tak i podnikajícím subjektům, a to bezplatně. Do konce roku 2012 využilo této možnosti 50 subjektů, v celkovém objemu cca 1 000 l.

Podobně jako v předchozích letech byly provedeny každoroční kontroly nakládání s odpady PVK u odběratele odpadů z technologického procesu čištění odpadních

vod – Marius Pedersen, a.s., i u jeho smluvních partnerů a nebylo shledáno žádné porušení platné smlouvy nebo nedodržení pravidel daných zákonem o odpadech.

Pokračovala i úspěšná spolupráce v rámci skupiny Veolia Voda se Severočeskými vodovody a kanalizacemi, a.s., v oblasti poskytování služeb u odběrů vzorků odpadů produkovaných PVK a kompletní zajištění jejich požadovaných analýz dle požadavků PVK.

V oblasti odpadového hospodářství byl proveden kontrolní audit EMS, podle kterého jsou všechny nastavené procesy v souladu se zákonem.

Kvalita vypouštěných odpadních vod

Kvalita vyčištěných odpadních vod vypouštěných do Vltavy byla v souladu s limity stanovenými v platném vodohospodářském rozhodnutí. V průběhu roku 2012 kontrolní orgány neuložily ÚČOV Praha žádné sankce za porušení předpisů. Průměrná kvalita vyčištěné vody se udržela pod mezí zpoplatnění ve všech ukazatelích, takže ÚČOV nemusí za rok 2012 platit poplatky za vypouštění znečištění. V součinnosti s odborem rozvoje veřejného prostoru Magistrátu hl. m. Prahy bylo nalezeno 9 přítoků splaškových vod do potoků a nádrží na území Prahy a PVK spolupracovaly na jejich odstranění. Tímto PVK přispívají ke zlepšení jakosti povrchových vod na území HMP, zejména malých vodních toků, kde je odstranění byť jednoho zdroje znečištění významným zlepšením.

V průběhu roku 2012 byl proveden průzkum oblasti Praha 11 - Křeslice, kde bylo tzv. kouřovou zkouškou nalezeno celkem 11 případů nepovolených napojení srážkových vod do oddílné splaškové kanalizace. Podobný průzkum byl proveden i v oblasti Praha 9 – Koloděje, kde bylo nalezeno celkem 15 takových případů. Kontrola kanalizace kouřovou zkouškou se týkala 14 km kanalizace. PVK se tak snaží odstranit nepovolená napojení srážkových vod do splaškové kanalizace, která vedou k havarijním stavům a přetěžování čerpacích stanic odpadních vod a pobočných čistíren odpadních vod, což má opět dopad na vodní toky (vyplavení biologického stupně do vodního recipientu) a na obyvatele (vyplavení nemovitostí). V rámci vyhledávání zdrojů znečištění povrchových vod vodami ze srážkových kanalizací bylo v průběhu roku 2012 nalezeno celkem 9 případů závažně odkanalizovaných nemovitostí, způsobujících znečištění vodních toků odpadními vodami. Se všemi majiteli zjištěných nemovitostí bylo zahájeno správní řízení vedoucí k nápravě závažného stavu. Průzkum probíhal současně v 10 povodích oddílné srážkové kanalizace.

Uhlíková stopa

Společnosti skupiny Veolia Voda se snaží snižovat environmentální dopady své činnosti ve všech oblastech. V roce 2010 skupina zavedla komplexní hodnocení společností tzv. uhlíkovou stopou (carbon footprint). Týká se nejen vlastní činnosti vodárenských společností, ale i technologií a výrobků. Hlavními oblastmi je zvýšení energetické efektivity, snížení spotřeby energie a využívání obnovitelných zdrojů (např. bioplynu). Efektivní využívání energie a její úspory jsou pro snižování uhlíkové stopy společnosti, a tedy i její vliv na životní prostředí nejdůležitější.

Společnost PVK hodnotí uhlíkovou stopu jak pro oblast výroby, tak rozvodů, čištění odpadních vod a celkovou produkci. Nově se stanovuje uhlíková stopa spojená s využitím chemických látek. Ekologické inženýrství je proto nezbytnou složkou služeb PVK, zejména s ohledem na množství emisí skleníkových plynů, a to i nepřímých (vyprodukovaných při výrobě energie spotřebované v PVK). Ve společnosti PVK se v roce 2012 uhlíková stopa celkově zvýšila oproti roku 2011 z 36,53 na 38,37 tis. tun CO₂ ekvivalent, což bylo způsobeno klimatickými podmínkami ve vztahu k čištění odpadních vod v roce 2012. Sušší rok 2012 měl za následek koncentrovanější odpadní vody a zvyšující se látkové zatížení ÚČOV Praha proti předchozímu roku. Důsledkem byla vyšší spotřeba energie na provoz čistírny. Uhlíková stopa v procesu čištění odpadních vod stoupla z 8,43 na 11,02 tis. tun CO₂ ekvivalent. Na druhé straně se naopak snížila uhlíková stopa na výrobu vody. Klesla z 16,25 na 15,6 tis. tun CO₂ ekvivalent.

Přímé emise kysličníku uhličitého CO₂ vzrostly v roce 2012 z 3,45 na 3,47 tis. tun, zatímco nepřímé (vztažené ke spotřebě elektrické energie a tepla) vzrostly z 33,08 na 34,90 tis. tun. Naopak se dařilo snižovat spotřebu pohonných hmot.

Voda z kohoutku je 800 x šetrnější
k našemu životnímu prostředí

Emise CO₂

1 litr vody v PET láhvi



0,299 kg CO₂

1 litr vody z kohoutku
v karafě



0,000384 kg CO₂



INOVACE

NOVINKY, OBNOVITELNÉ ZDROJE
REKONSTRUKCE, TECHNICKÁ VYLEPŠENÍ

PVK hledají optimální řešení, která přispívají ke zdokonalování techniky a technologie. Moderní inovační trendy zkvalitňují a zrychlují práci, a tím přináší ekonomické efekty. Do praxe jsou zaváděny nové IT systémy, které zvyšují vnitřní efektivitu společnosti, což má pozitivní vliv a dopad na zákazníky. Řada opatření se týká oblasti šetření energií či vlivu na životní prostředí.

Úpravný vody a rekonstrukce

Cílem rekonstrukcí je zvýšit bezpečnost práce zaměstnanců, zlepšit pracovní podmínky, příp. zlepšit kvalitu vody. V **úpravě vody Želivka** byla dokončena rekonstrukce stavební elektroinstalace v budově dávkování, která zde byla původní od výstavby úpravy, a bylo nutné ji nahradit. Také byla provedena rekonstrukce elektroinstalace v budově ozonizace, kde byly osazeny moderní prvky. Nejnáročnější akcí byla oprava stěn a stropu kanálu a ozonizačních nádrží ve filtraci.



V listopadu 2012 byla v **úpravě vody Káraný**, konkrétně v Sojovicích dokončena rozsáhlá rekonstrukce filtrace a čerpací stanice. Tato rekonstrukce spočívala ve změně drenážního systému 6 filtrů, dále ve změně filtrační náplně z jednovrstvé na dvouvrstvou (písek + antracit), osazení nových čerpadel prací a filtrované vody a turbodmychadla, včetně příslušných částí elektro a řídicího systému. Po dokončení investice byl zahájen zkušební provoz, který má ověřit, že na úpravě vody Sojovice bude možno spolehlivě upravit před vsakováním do podzemí surovou vodu i zhoršené kvality, a tím zrovnomenit provoz celé umělé infiltrace.

V **úpravě vody Podolí** byla dokončena rekonstrukce automatického systému řízení (ASŘ), která umožňuje řízení další části technologie z hlavního velínu, což vede ke zpřehlednění a spolehlivosti chodu úpravy. Byly vyměněny gumové kompenzátory na spodním přívodu vyčištěné vody na filtrační stanici. Touto výměnou byla posílena spolehlivost záložního zdroje ÚV Podolí pro případ jejího zprovoznění.



Rekonstrukce čerpacích stanic a pobočných čistíren odpadních vod

Nahrazením nových technologií dochází k vyšší provozní spolehlivosti a efektivitě při čerpání pitné vody. V roce 2012 byla v oblasti **čerpacích stanic a vodojemů pitné vody** zahájena III. etapa rekonstrukce čerpací stanice Bruska, která spočívala v obnově areálových vodovodních řadů a technologického vybavení armaturní komory vodojemu 2. Rekonstrukce čerpací stanice Bruska zajistila obnovu plné funkčnosti budovy, vylepšení estetického vzhledu a především spolehlivosti a efektivnosti distribuce pitné vody. Stanice je provozně a ekonomicky méně náročná, plně automatická, bezobslužná. Oproti srovnatelnému předchozímu období vykazuje cca 30 % úsporu elektrické energie na čerpané množství vody.

Rovněž byla realizována I. etapa rekonstrukce ČS Flo-
ra, která zahrnuje obnovu měřicí šachty na nátok z ÚV Podolí. Celkovou opravou prošlo technologické vybavení armaturních komor odtoku vodojemů 1 a 2 Kopanina a na vodojemu Cholupice byla vybudována solární elektrárna o výkonu 20 kW.

Další rekonstrukce se týkala **čerpací stanice odpadních vod** Stromovka a čerpací stanice Pod Vysílačkou na Zbraslavi.

V rámci **pobočných čistíren odpadních vod** došlo na čistírně odpadních vod Klánovice k vyčištění tří dočišťovacích rybníků a byly provedeny terénní úpravy.

Zkoušky nové technologie na ÚČOV Praha

Na ÚČOV Praha byla testována technologie ANITATMMOX, patentované technologické řešení skupiny Veolia, které umožňuje výrazně zefektivnit klasickou metodu odstraňování dusíku z koncentrovaných vod (průmyslové odpadní vody, kalová voda).

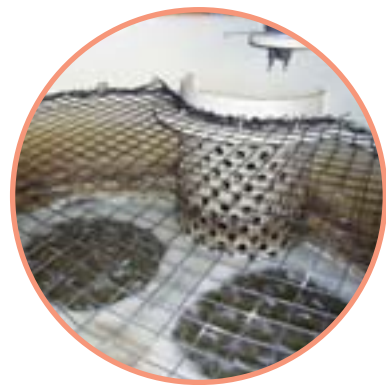
Na ÚČOV Praha se jedná se o první modelové odzkoušení technologie AnitaMox v ČR, které bylo umožněno díky spolupráci společností AnoxKaldnes a VWS Memsep. Pro účely odzkoušení byla navržena a realizována mobilní pilotní jednotka. Tato jednotka je univerzální zařízení, které může být použito v různých konfiguracích i na jiných ČOV (v ČR realizuje společnost VWS Memsep).

Mobilní jednotka byla na ÚČOV instalována během druhé poloviny roku 2011, a uvedena do provozu začátkem roku 2012. Prezentované výsledky byly získány během roku 2012, kdy byl proces deamonifikace testován na smíšeném fugátu složeném z cca 50 % fugátu ze zahuštění přebytečného aktivovaného kalu a cca 50 % fugátu z odvodnění anaerobně stabilizovaného. V současné době se povedlo oba fugáty oddělit, takže jednotka pracuje pouze s fugátem z odvodnění stabilizovaného kalu.

Z výsledků poloprovozní jednotky i z několika prvních realizovaných referencí je jasné, že tato technologie má zjevné výhody v porovnání s ostatními technologiemi odstranění dusíku z kalové vody, především pak z hledis-

ka úspory provozních nákladů s efektem v celém provozu ČOV. Mezi hlavní technologické rysy a výhody patří zejména:

- Nižší spotřeba kyslíku v porovnání s klasickou nitrifikací/denitrifikací (až – 60%)
- Absence zdroje organického uhlíku (Anammox namísto heterotrofní denitrifikace)
- Nižší spotřeba energie: 1,4 – 1,7 kWh/kg odstr. Nc (2,5 kWh/kg N klasická N/DN)
- Udržení kultur AOB a Anammox v systému díky nárostové kultuře
- Rychlý náběh deamonifikace zaočkováním kolonizovaných nosičů z „biofarmy“.



Úspory elektrické energie

PVK ve spolupráci se společností Česká voda – Czech Water, a.s., v roce 2012 realizovala na vybraných objektech provozovaných PVK instalaci úsporného venkovního osvětlení. Byla provedena výměna stávajících sodíkových světelných zdrojů za LED úsporné světelné zdroje v lokalitách:

- ČS Kozinec
- ČS Chodov
- PČOV Čertousy

Na základě provedených měření se bude úspora na provoz veřejného osvětlení pohybovat okolo 80 % a návratnost vložených prostředků je 3 roky. Dále byla v roce 2012 zahájena rekonstrukce veřejného osvětlení areálu Hostivař s plánovaným dokončením v 1. polovině roku 2013.

Na **vodojemu Cholupice** byla instalována a uvedena do provozu fotovoltaická elektrárna. Realizovaný systém využívá instalaci 86 ks fotovoltaických panelů o rozměrech 1640 x 992 mm a jmenovitém výkonu 230 Wp. Instalovaný výkon na panelech je 19,780 kWp. Napojení solárního systému je provedeno do sítě, a to ve formě tzv. dodávek přebytků do sítě distributora s čerpáním zeleného bonusu (tj. využití státní podpory výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů). Při osvitu 1000 W/m² je plánovaná roční výroba 20 000 kWh. Při současném zeleném

bonusu a budoucím vývoji cen je návratnost fotovoltaické elektrárny v rozmezí 5 až 7 let.

Zpracování kalu na **ÚČOV** probíhalo v roce 2012 kontinuálně a bez významnějších problémů. Celkově bylo vyprodukováno 81 348 t kalů, přičemž přímo z ÚČOV bylo vyvezeno 77 077 t strojně odvodněného vyhnílého kalu a z kalových polí na Drastech bylo odvezeno 4 271 t vyschlého vyhnílého kalu. Celkově byla produkce kalů vyšší než v předchozím roce. V roce 2012 se ve vyhnívacích nádržích vyvinulo celkem 18 397 330 Nm³ bioplynu, což je prakticky stejné množství, jako v předchozím roce. Bioplyn pak byl využit k energetickým účelům, jeho přebytek byly spáleny v hořácích zbytkového plynu.

Vlastní výroba elektrické energie z bioplynu dosáhla za rok 2012 celkově 32 835 MWh a všechna tato elektřina byla okamžitě spotřebována přímo na čistírně. K tomu bylo dokoupeno dalších 12 297 MWh z veřejné sítě. ÚČOV tedy dosáhla ve spotřebě elektřiny soběstačnosti 72,75 %. Ve spotřebě provozního tepla je ÚČOV Praha dlouhodobě stoprocentně soběstačná.

Rekonstrukce na stokové síti

Na stokové síti byly provedeny rekonstrukce 2 odlehčovacích komor – Chotkova (Hradčany) a Voctářova (Libeň). Oba objekty byly vybaveny předčisticím zařízením přelivných vod – sklopnými česlemi. Tento prvek snižuje vnos znečištění (plovoucích látek a hrubých částic) z jednotné stokové sítě do vodního recipientu. V obou případech se jedná o Vltavu.



Havarijní monitoring objektů na stokové síti

V souvislosti s maximálním důrazem PVK na bezpečnost a ochranu zdraví při práci a ochranu životního prostředí byl v roce 2012 zahájen plnohodnotný havarijní monitoring vybraných důležitých objektů na stokové síti provozovaný v rámci výstavby i následného provozu těchto objektů.

Výše uvedený havarijní monitoring je součástí dalšího rozvoje stálé sítě měrných profilů na pražské stokové síti čítající 11 stálých měrných profilů průtoku, 5 stálých měrných profilů měření hladiny odpadních vod a 23 stálých srážkoměrných stanic.

Společnost PVK se také intenzivně zabývala problematikou monitoringu plošného rozložení srážek. Ve spolupráci s partnery, především ČVUT Praha, byla podána žádost o grant na projekt Monitoring srážek pomocí mikrovlnných spojů telekomunikační sítě mobilních operátorů (TeleMAS) u TAČR.

Měření spotřeby vody

Od druhé poloviny roku 2012 poskytují PVK komerční službu dálkových odečtů v pevné síti VEOLIA SMART. VEOLIA SMART je služba zprostředkující dálkový odečet stavu počítadla prostřednictvím pevné sítě a jeho prezentací prostřednictvím webové aplikace PVK. Pomocí tohoto systému je dálkový odečet realizován u 157 fakturačních vodoměrů.

Služba VEOLIA SMART umožňuje především:

- denně vyhodnocovat spotřebu vody
- denně kontrolovat funkčnost všech měřicích prvků systému
- měsíční přehled o čerpání záloh za vodu
- posílání alarmů o překročení spotřeby vody, signalizace úniků
- snížení rozdílů mezi náměry fakturačního (patního) a bytových (podružných) vodoměrů

V roce 2012 byl ve spolupráci se společností Telefonica Czech Republic, a.s., zahájen nový projekt MULTICOLOR, který se zabývá problematikou přenosu dat z dálkových odečtů měřidel prostřednictvím telefonního operátora. Cílem projektu, jehož pilotní fáze je realizována na území úpravný vody Káraný, je především optimalizace technologické infrastruktury dálkových odečtů a vytvoření technologických standardů dálkových odečtů.



IT technologie

Spolupráce s dceřinou společností Veolia Voda – Solutions and Services a.s. při zajišťování služeb v oblasti informatiky pokračovala a dále se rozvíjela. V roce 2012 byla dokončena implementace dalších modulů Technického informačního systému s vazbou na informační systém Evidence majetku PVS.



Dále byla rozvíjena aplikace WEB GIS a především aplikace Offline GIS pro použití v mobilních zařízeních s operačním systémem Android. Tento systém umožňuje zaměstnancům pracujícím v terénu mít k dispozici detailní a aktuální podklady o celé vodovodní a kanalizační síti provozované PVK, což přispívá k lepší organizaci a efektivitě práce.

Nová verze SW System Center Configuration Manager pro správu koncových stanic je provozována z datového centra Veolia Voda ČR pro všechny filiálky. Do několika pracovišť PVK byly posíleny datové spoje, jejichž smyslem je zvýšit dostupnost aplikací v těchto lokalitách. Rychlejšímu zálohování databází zákaznického a ekonomického systému pomůže zálohovací systém Avamar, který byl v tomto roce zakoupen. Podobně jako v předchozích letech, také v roce 2012 pokračovala virtualizace serverů s cílem zvýšit dostupnost aplikací a snížit náklady na provoz a údržbu HW.

V lokalitách Ke Kablu a Hradecká byly zprovozněny interní Wifi sítě pro připojení mobilních uživatelů PVK a bezpečné použití internetu pro návštěvníky. Ve spolupráci se Solutions and Services a.s. byl zprovozněn systém nových VPN (virtuální privátní síť) pro přístup zaměstnanců a servisních organizací k aplikacím PVK.

Nové aplikace zvyšují výkonnost

V roce 2012 byl v rámci centrálního systému Helios Green dokončen **projekt elektronizace oběhu dokumentů**, a to především v oblasti tvorby a předávání podkladů pro vystavení faktur, jejich následné vystavení a odeslání, kdy tento proces již probíhá plně v elektronické podobě. Byl tak naplněn cíl projektu, tzn. došlo k zefektivnění a zpřehlednění pracovních postupů při oběhu dokumentů ve společnosti, což přineslo nejen finanční úspory související s tiskem a oběhem dokladů, ale především zjednodušení a zrychlení celého procesu.

Výrazný pokrok nastal také v rámci projektu **implementace Technického informačního systému jako součásti systému Helios Green**, kdy byla do ostrého chodu uvedena celá agenda havarijního managementu, tzn. v oblasti operativní evidence havarijních situací na provozovaném majetku a jejich následné řešení včetně obslužných agend typu havarijní hlášení, výluky v zásobování, nouzové zásobování vodou apod. V rámci modulu plánování byla do ostrého chodu uvedena agenda plánování oprav a investic a další rozvoj nastal také v oblasti technické evidence majetku, která byla napojena na informační systém Pražské vodohospodářské společnosti a.s. za účelem výměny dat.

V zájmu zefektivnění procesů byly v roce 2012 podniknuty další menší vývoje a optimalizace v různých modulech

systému Helios Green jako např. import ceníků od dodavatelů materiálu, systém schvalování materiálových objednávek, ukládání navazovaných dokumentů do centrálního úložiště dokumentů PVK v prostředí SharePoint apod. Zároveň byly v tomto roce započaty přípravy na implementaci a optimalizaci dalších modulů v systému Helios Green, např. příprava zavedení modulu pro zpracování služebních cest, modulu pro rezervace vozidel, zavedení elektronického zpracování výkazů o provozu vozidel pomocí výpisů z GPS, či optimalizace procesu evidence smluv a optimalizace správy a rozvoj dalšího využití centrálního číselníku organizací.

V roce 2012 byla v geografickém informačním systému PVK upravena a rozšířena kategorie Základní datový model areálů (ZDMA). Tato kategorie nese detailní informace o areálech v provozování Pražských vodovodů a kanalizací, a.s. Jsou v ní evidovány informace o zařízeních a sítích, které neslouží přímo pro veřejnou potřebu, ale jsou podstatné pro jejich provozování, opravy a údržbu.

Kategorie ZDMA je, stejně jako data sítí pro veřejnou potřebu, provázána s technickým informačním systémem (TIS) vedeným v Helios Green a přebírá z něj číselníky budov a místností. Toto propojení usnadňuje a zrychluje identifikaci provozovaného majetku v rámci areálů.

Dceřiná společnost

Institut environmentálních služeb, a.s., v roce 2012

Akcionářská struktura:

Campus Veolia Environnement France 40 %
Pražské vodovody a kanalizace, a.s. 30 %
Dalkia Česká republika, a.s. 20 %
Veolia Transport Česká republika, a.s. 10 %

Obrat: 32 922 000 Kč

Počet zaměstnanců: 12

Počet realizovaných vzdělávacích akcí: 1 579

Počet tréninkových dnů: 4 911

Počet tréninkových hodin: 125 412

Počet účastníků vzdělávacích akcí: 12 345



Institut environmentálních služeb, a.s.

V roce 2012 oslavil Institut environmentálních služeb (IES) 10. výročí svého založení. Přes pokles obratu, způsobený nižšími rozpočty na vzdělávání některých akcionářů a zákazníků IES, růst cen za nájmy, energie a další služby i vzhledem ke skutečnosti, že IES od roku 2008 nezvyšuje ceny svých vzdělávacích produktů a služeb, se IES podařilo udržet kladný hospodářský výsledek a zajistit udržitelný rozvoj této vzdělávací organizace. Podílelo se na tom především další rozšiřování nabídky vzdělávacích produktů a služeb, tržby od zahraničních zákazníků ze skupiny Veolia Environnement i zákazníků mimo tuto skupinu, a také zvyšování efektivity činnosti IES i vlastní úsporná, organizační i personální opatření. Na všech těchto procesech se úspěšně podílela jednotlivá vzdělávací centra a zastoupení IES v Praze, Ostravě, Banské Bystrici a Teplicích. Opět se osvědčilo poskytování komplexních služeb formou outsourcingu, zahrnujících i personální agendu vzdělávání.

K významným vzdělávacím projektům IES v roce 2012 patřilo otevření již šesté studijní skupiny bakalářského studijního programu Podniková ekonomika a ma-

nagement ve spolupráci s Moravskou vysokou školou Olomouc, dále navazujícího magisterského studijního programu ve spolupráci s Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně i pokračování rozvojového programu Personální management ve spolupráci s Univerzitou Karlovou. S velkým úspěchem se setkaly rozvojové programy Technika – Voda - Ekologie ve spolupráci se stavební fakultou ČVUT a Energetické stroje ve spolupráci s Vysokou školou báňskou – Technickou univerzitou Ostrava.

Nabídku eCampusu (vzdělávacího portálu IES) obohatila řada nových e-learningových kurzů zejména v oblasti nástupních školení pro pracovníky jednotlivých divizí a společností VE. IES pokračoval v realizaci zakázky na vzdělávání zaměstnanců členských společností Sdružení vodovodů a kanalizací (SOVAK) v celkové výši 4 mil. Kč. Byl implantován nový informační systém IES EduBase, který má za cíl zvýšit efektivitu interních procesů IES. Pražské vzdělávací centrum IES v roce 2012 zorganizovalo také řadu akcí pro zahraniční zákazníky VE, často s celosvětovou působností.





Sídlo společnosti:

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.
Pařížská 11
110 00 Praha 1

Váš dodavatel vodohospodářských služeb

Zákaznická linka PVK
840 111 112

www.pvk.cz

