

Pražské vodovody a kanalizace, a.s. v roce 2011



Obsah

- 3 Základní údaje
- 4 Statutární orgány společnosti
- 5 Klíčové údaje
- 6 Úvodní slovo předsedy představenstva
- 7 Organizační struktura PVK
- 8 **NAŠE SLUŽBY**
Výroba vody; Hospodaření s vodou; Ztráty vody; Vodoměry
Havárie na vodovodní síti; Odvádění a čištění odpadních vod
Průzkum stokové sítě; Havárie na stokové síti; Kvalita vody,
Pitná voda, Odpadní voda
Zákazníci; Kontaktní centrum; Zákaznické centrum; Ostatní služby
Informační brožury a magazíny

21 ODPOVĚDNOST

Zaměstnanci; Vzdělávání zaměstnanců; Bezpečnost práce
Osvěta a vzdělávání v oblasti ochrany životního prostředí
Firemní dobrovolnictví; Ochrana životního prostředí
Odpadové hospodářství; Kvalita odpadních vod vypouštěných do Vltavy
Uhlíková stopa; Ochrana biodiverzity

30 INOVACE

IDEO; Spolupráce s ČEZ; Úpravný vody a rekonstrukce; Rekonstrukce ČS a PČOV
Zlepšení na ÚČOV; Metrologie a dálkový monitoring vodovodní sítě
Nové technologie měření spotřeby vody; Průzkum a měření na stokové síti
Helios Green zvyšuje výkonnost; Nové IT technologie

36 Dceřiná společnost



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:

483 288 000 Kč

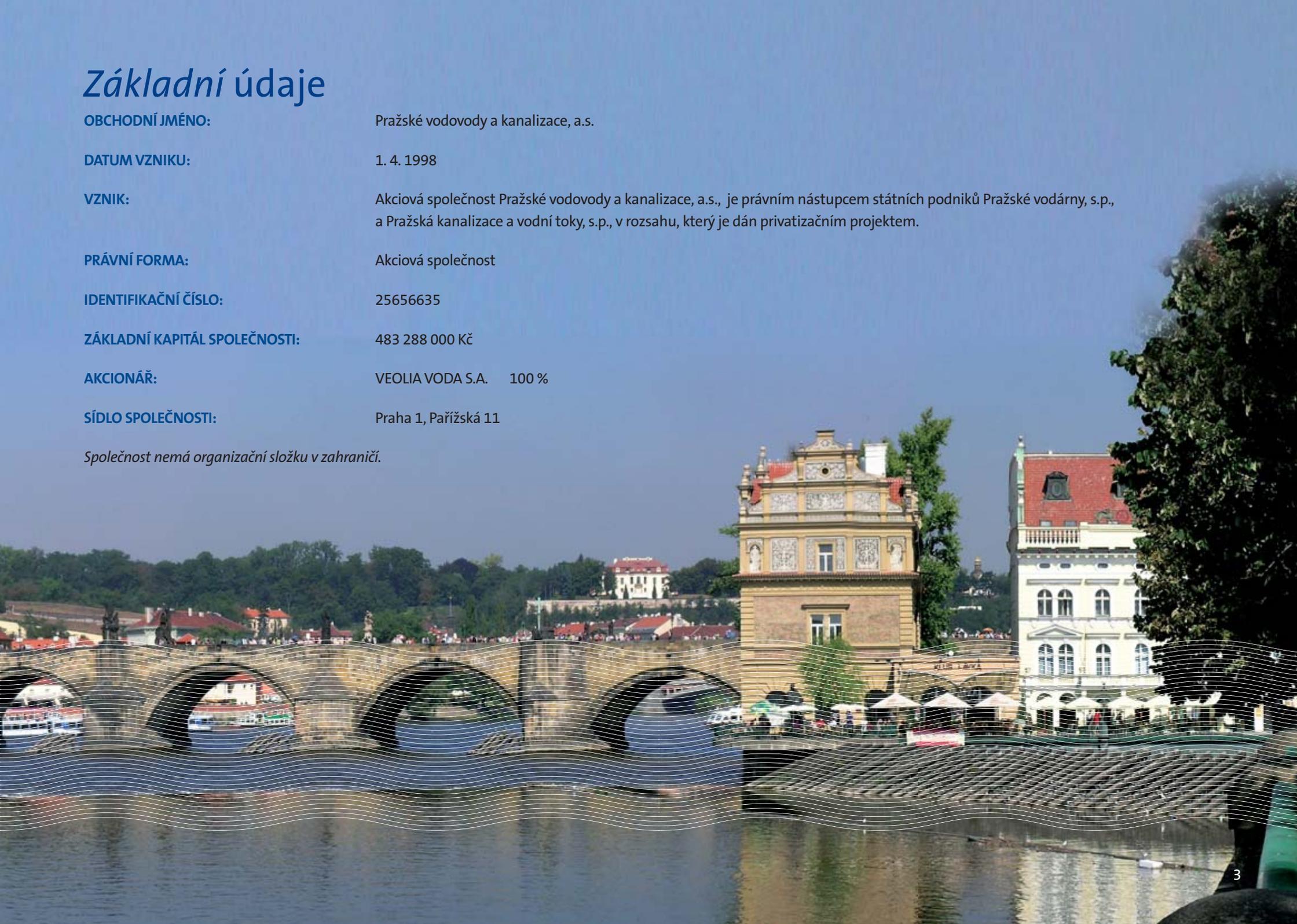
AKCIONÁŘ:

VEOLIA VODA S.A. 100 %

SÍDLO SPOLEČNOSTI:

Praha 1, Pařížská 11

Společnost nemá organizační složku v zahraničí.





Statutární orgány společnosti

k 31. 12. 2011

● PŘEDSTAVENSTVO

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

předseda
místopředseda

● DOZORČÍ RADA

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

předseda
místopředseda

● 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: **5,07** mld. Kč
- Počet zásobovaných obyvatel: **1,26** mil. a 200 tis. obyvatel Středočeského kraje a kraje Vysočina
- Počet zaměstnanců: **1 040**
- Výroba vody celkem **119 050** tis. m³ vody, z toho 118 034 tis. m³ pitné vody
- Množství vyčištěné odpadní vody: celkem **129 356** tis. m³
- Délka provozované vodovodní sítě včetně přípojek: **4 290** km
- Délka provozované kanalizační sítě včetně přípojek: **4 513** km
- Počet smluvních zákazníků: **86 510**





Úvodní slovo předsedy představenstva

Dámy a pánové,

rok 2011 nebyl z hlediska plnění ročního plánu rokem jednoduchým. Díky stabilitě naší společnosti a především díky spolehlivé práci našich zaměstnanců jsme všechny úkoly zvládli a splnili.

Přes nepříznivý vývoj ve spotřebě vody byla výkonnost pokryta díky úsporám, mimořádným úkolům a externím výkonům. Rád bych zmínil alespoň některé z nich. Byla uzavřena smlouva s elektrárenskou společností ČEZ na údržbu jejich vodohospodářských zařízení v některých elektrárnách. Rozšířili jsme spolupráci s hl. městem

Prahou na protipovodňové ochraně. V srpnu jsme zvládli výuku štolového přivaděče z úpravny vody Želivka, jejímž důvodem byla sanace trhlin betonového ostění. Do provozu byla uvedena úpravna vody Podolí a Pražané ani nepoznali, že byli tři dny bez vody ze Želivky.

Zodpovědnost a úcta k zákazníkům se projevila dalším vstřícným krokem, a to zavedením regionalizace zákaznických center ve Středočeském kraji. Zákazníkům jsme umožnili využívat všechna zákaznická centra jednotlivých filiálék bez ohledu na to, pod kterou vodárenskou společností patří. Po celý rok pokračovala snaha na zvyšování efektivity a produktivity práce, hledání rezerv a odstraňování nadbytečných aktivit.

Jsme si vědomi toho, že naše činnost má dopad na životní prostředí, proto se ho snažíme minimalizovat a tím je chránit. Průměrná kvalita vyčištěných odpadních vod vypouštěných do Vltavy měla nejlepší výsledky v historii čistírny odpadních vod. Také v oblasti šetření energie a recyklace odpadů jsme provedli řadu opatření. Součástí naší práce je také společenská odpovědnost, která je založena na dlouhodobé promyšlené strategii. Jak

ukazují průzkumy prováděné externí firmou, naše přístupy jsou mezi občany oceňovány.

Během roku se nám podařilo splnit řadu náročných úkolů. Dovolte mi proto, abych všem, kteří se na jejich plnění podíleli, poděkoval, a to jak zaměstnancům, tak dodavatelům, ale i zákazníkům. Jejich spokojenost je pro nás výzvou, impulsem a povzbuzením pro zodpovědnou práci v dalších letech. Abychom splnili očekávání našich zákazníků, budeme dál hledat nové příležitosti a nová řešení.

Ekonomické prognózy na rok 2012, stejně jako naše rozpočtové závazky, nás budou nutit ke stále vyšším výkonům. Bude to vyžadovat zvýšené úsilí každého našeho zaměstnance. Věřím ve zkušenosti našich zaměstnanců, to mi dává víru, že rok 2012 zvládneme bez ztráty hvězdičky. Společnost PVK patří mezi nejlepší reference ve skupině Veolia Voda Česká republika.

Philippe Guitard

předseda představenstva PVK, ředitel Veolia Eau pro Evropu

Mesdames et Messieurs,

L'année 2011 n'a pas été une année facile du point de vue de la réalisation du plan annuel. C'était grâce à la stabilité de notre société et surtout grâce au travail fiable de notre personnel que nous sommes arrivés à accomplir tous les objectifs.

Malgré une mauvaise évolution de la consommation d'eau, la performance de notre société était confirmée grâce aux économies réalisées, aux efforts exceptionnels et aux produits externes. Je voudrais en souligner au moins ceux qui étaient les plus marquants. Nous avons conclu le contrat avec la société ČEZ concernant la maintenance des ensembles des ouvrages de la gestion de l'eau dans certaines centrales électriques. Nous avons approfondi la coopération avec la ville de Prague en matière de protection contre les inondations. En août, nous avons maîtrisé l'arrêt prévu de la grande galerie d'eau alimentant la ville par l'eau potable produite à l'usine du traitement d'eau à Želivka. Cet arrêt

avait pour l'objectif de faire l'assainissement des fissures des murs en béton. Pendant ces travaux, l'eau potable a été produite à l'usine d'eau à Podolí pendant trois jours sans que les Pragois s'en aperçoivent.

La responsabilité et le respect envers nos clients se sont manifestés par un nouveau service – régionalisation des accueils clientèle appartenant à toutes les filiales du groupe Veolia situées en Bohême centrale. Cette étape a permis aux clients d'utiliser n'importe quel accueil clientèle sans prendre en considération à quelle filiale (quel accueil clientèle) le client appartient.

Au cours de toute l'année, nous nous sommes efforcés d'augmenter l'efficacité et la productivité du travail, de trouver des réserves et d'éliminer les activités redondantes.

Nous sommes conscients du fait que notre travail a des impacts sur l'environnement, et c'est pourquoi nous essayons de les minimiser afin de protéger l'environnement. La qualité moyenne des eaux usées traitées et rejetées dans la rivière Vltava a enregistré les meilleurs résultats dans l'histoire du traitement des eaux usées. Nous avons pris certaines mesures également en matière d'économies d'énergie et de recyclage des déchets.

La responsabilité sociale fait partie intégrante de notre travail. Elle est basée sur la stratégie de longue durée. Comme le démontrent les enquêtes faites par une société externe, nos approches sont très appréciées par les clients.

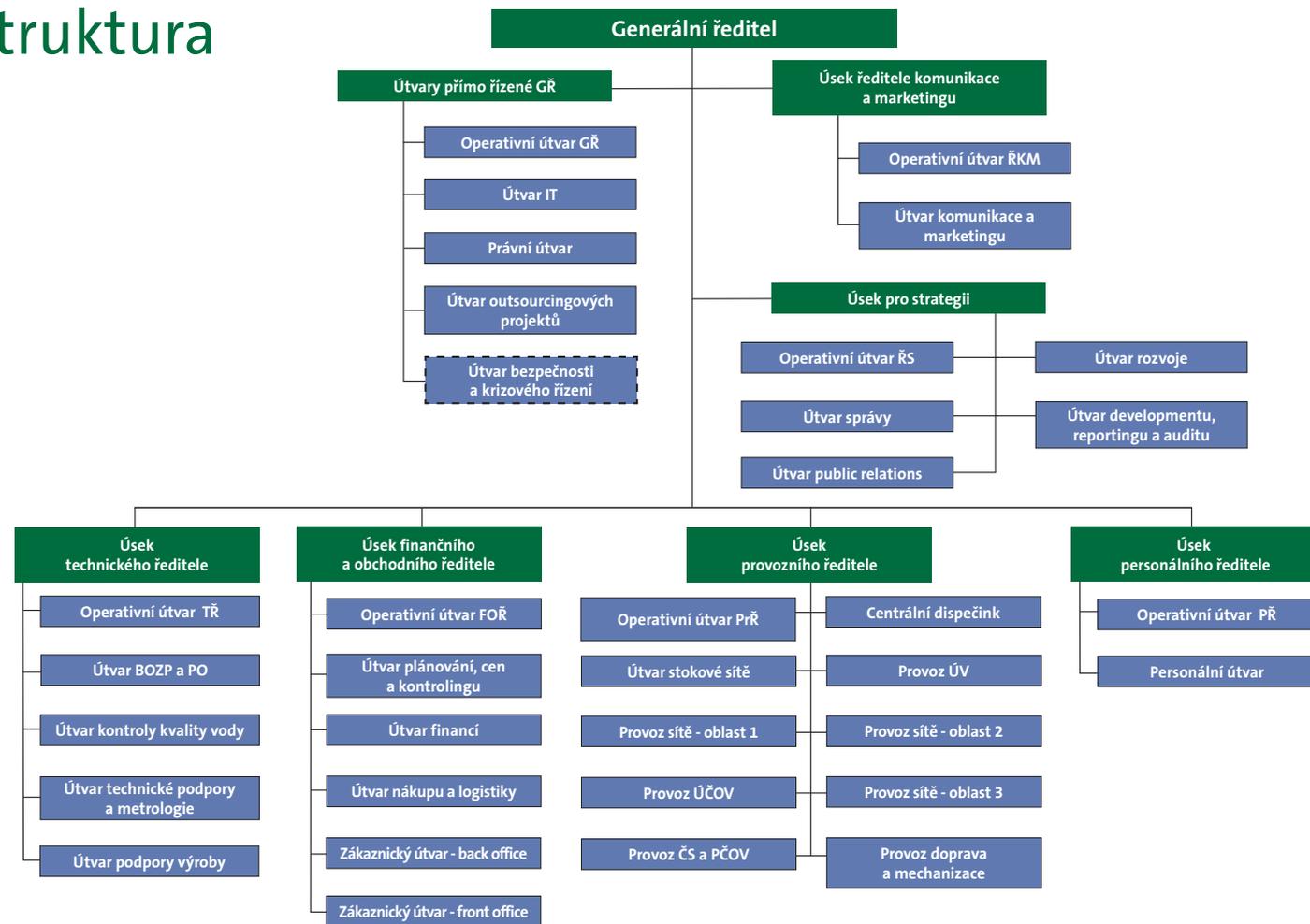
Nous avons réussi à réaliser pleines de tâches difficiles au cours de l'année écoulée. Permettez-moi alors de remercier tous qui y ont participé – les employés, les fournisseurs, nos clients. Leur satisfaction représente pour nous un grand enjeu, c'est une impulsion et l'encouragement de poursuivre notre travail dans les futures années. Afin d'accomplir les attentes de nos clients, nous continuerons à chercher de nouvelles occasions et solutions.

Les estimations économiques pour l'année 2012, ainsi que nos engagements budgétaires nous forceront d'être encore plus efficaces. Cela nécessitera les efforts individuels de chacun de nos employés. Nous avons confiance en leur expériences et cela me permet de croire que nous dominerons l'année 2012 sans perte d'étoiles. La société PVK est l'une des meilleures références dans le groupe Veolia Voda en République Tchèque.

Philippe Guitard

Organizační struktura

k 31. 12. 2011

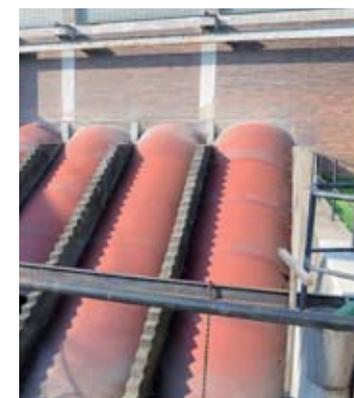


Společnost PVK provozuje vodohospodářskou infrastrukturu hl. m. Prahy. Zajišťuje výrobu a distribuci pitné vody, odvádění a čištění odpadní vody. Zaměřuje se na zákaznické služby, které zlepšují a zjednodušují kontakt zákazníků. PVK dodržují závazky zákaznických služeb, které odpovídají evropským standardům mateřské skupiny Veolia Voda. Vedle hlavní činnosti PVK nabízejí služby pro externí zákazníky, jako např. vyhledávání skrytých poruch, průzkum a měření na stokové síti, laboratorní analýzy, realizaci přípojek, deratizaci atd.

Společnost PVK je držitelem zlatého certifikátu pro integrovaný systém řízení (ISO 9001:2009, ISO 14001:2005, OHSAS 18001:2008).

NAŠE *SLUŽBY*

ZAJIŠŤUJEME PRO SVÉ ZÁKAZNÍKY
KOMPLEXNÍ SERVIS



VÝROBA VODY

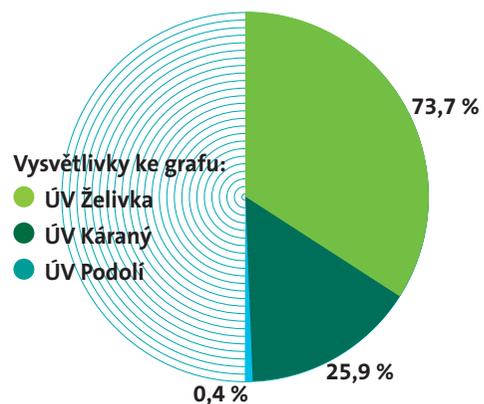
Výrobu vody pro 1,26 mil. obyvatel hlavního města Prahy a dalších cca 200 tis. obyvatel Středočeského kraje a kraje Vysočina zajišťují úpravný vody Želivka, Káraný a Podolí. ÚV v Praze Podolí byla v provozu pouze v srpnu 2011 v souvislosti s výlukou štolového přivaděče, na kterém byla

provedena sanace trhlin betonového ostění. Úpravna vody Podolí je jinak pouze rezervním zdrojem pro případ havárií na úpravnách vody Želivka a Káraný.

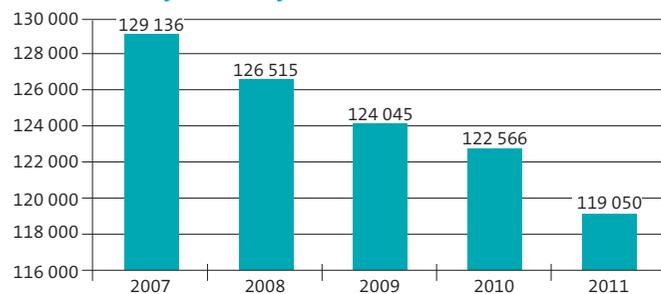
Výroba vody v roce 2011 (v m³)

	v m ³
Úpravna vody Želivka	87 021 679
Úpravna vody Káraný	30 551 270
Úpravna vody Podolí	460 783
Pitná voda celkem	118 033 732
Průmyslový vodovod	1 016 454
Celková výroba	119 050 186

Podíl pitné vody v roce 2011 v jednotlivých úpravnách vody



Celková výroba vody v letech 2007 - 2011 v tis. m³



V roce 2011 bylo vyrobeno celkem 119 050 tis. m³ vody.

Z tohoto množství bylo 118 034 tis. m³ pitné vody (tj. 99,1 %) a 1 016 tis. m³ užitkové vody (tj. 0,9 %).



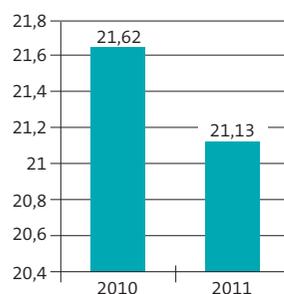
Hospodaření s vodou

V roce 2011 došlo k poklesu výroby vody o 3 516 tis.m³, což je o 2,9 %. Výrazný pokles výroby vody byl způsoben snížením ztrát a snížením spotřeby vody v letních a podzimních měsících. Specifická spotřeba vody v domácnosti činila 112 litrů /os/den.

Hospodaření s vodou v letech 2007 – 2011 (v tis. m³), pitná + průmyslový vodovod

	2007	2008	2009	2010	2011
Výroba celkem	129 136	126 515	124 045	122 566	119 050
Voda předaná	15 716	16 525	16 327	15 827	16 135
Voda převzatá	0	0	0	0	0
Voda k realizaci	113 420	109 990	107 719	106 738	102 915
Fakturace v Praze celkem	88 401	85 964	83 845	82 517	80 257
Voda nefakturovaná	25 019	24 026	23 873	24 221	22 659
Procento ztrát z vody k realizaci	21,40	20,84	20,99	21,62	21,13

Ztráty vody v letech 2010 a 2011 (v %)



Ztráty vody

Ztráty vody byly v roce 2011 sníženy z 21,62 % na 21,13 %, což je vzhledem k tomu, že došlo k výraznému poklesu výroby vody, příznivý výsledek. Snížení ztrát vody pomáhá také preventivní prověřování vodovodní sítě. V roce 2011 bylo prověřeno 2 817 km a nalezeno 337 skrytých úniků vody. Další snižování procenta ztrát bez dodržení doporučené míry obnovy vodovodní sítě bude velmi obtížné.

Vodoměry

Měření spotřeby pitné vody v Praze je zajišťováno fakturačními vodoměry, kterých je na vodovodní síti osazeno 110 943 ks. U 1 276 ks vodoměrů je realizován dálkový radiový odečet stavu vodoměru. V roce 2011 bylo především z důvodu uplynutí doby platnosti ověření vyměněno 17 422 ks vodoměrů.

V roce 2011 zajistil útvar technické podpory a metrologie u externího dodavatele opravy a ověření 5 882 ks vodoměrů a 681 úředních přezkoušení vodoměrů. S účinností od 23. 9. 2011 vstoupil v platnost nový Metrologický řád a následně byla spuštěna metrologická evidence měřidel v nově zavedeném Technickém informačním systému (TIS).

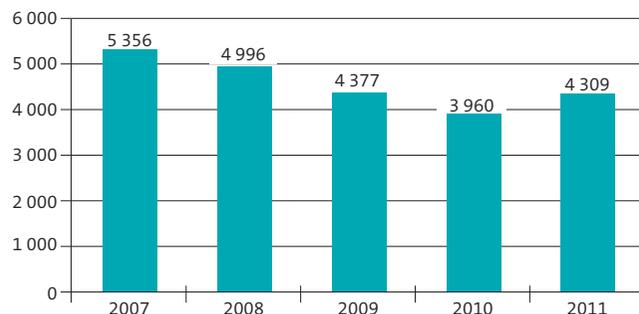
Havárie na vodovodní síti

V roce 2011 bylo na vodovodní síti řešeno celkem 4309 havárií, což je o 349 havárií (8,1 %) více než v předchozím roce. Průměrnou dobu přerušení dodávky vody při havárii se podařilo snížit na 8 hodin a 51 minut, což představuje pokles o 26 minut oproti roku 2010.

Délka vodovodní sítě	3 518 km
Délka přípojek	772 km
Počet vodovodních přípojek	109 043
Počet vodoměrů	110 943
Počet vodojemů	73
Objem vodojemů	947 714 m ³
Počet čerpacích stanic	47

V roce 2011 bylo odstraněno 1400 havárií vodovodních řadů a 675 poruch přípojek. Počet havárií velkého (46 havárií) a středního (231 havárií) rozsahu klesl o 2,6 %. Nejčastější příčinou vzniku havárií byla koroze materiálu (66 %) a pohyby půdy (27 %).

Vývoj počtu odstraněných havárií na vodovodní síti v letech 2007 – 2011





ODVÁDĚNÍ A ČIŠTĚNÍ ODPADNÍCH VOD

V hl. m. Praze bylo v roce 2011 napojeno na stokovou síť 1,24 mil. obyvatel. Její celková délka včetně kanalizačních přípojek činí 4 513 km. Kanalizační síť v Praze byla budována jako jednotná. Kmenové stoky této soustavy odvádí vody do Ústřední čistírny odpadních vod (ÚČOV). Okrajové části Prahy mají kanalizační síť oddílnou.

PVK provozovala v roce 2011 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, Svěpravice, Uhřetěves - Dubeč, Újezd nad Lesy, Újezd u Průhonic, Vínoň, Zbraslav.

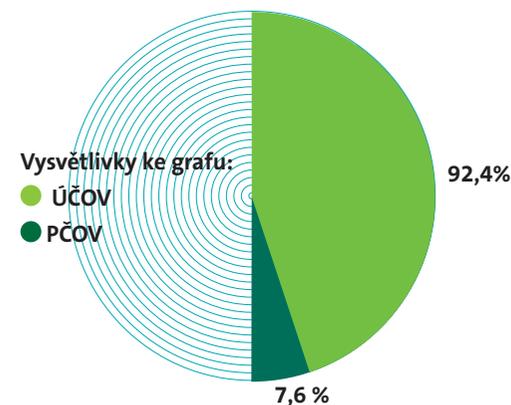
Celková délka kanalizační sítě	3 572 km
Délka kanalizačních přípojek	941 km
Počet kanalizačních přípojek	115 696
Počet provozovaných čerpacích stanic	306
Počet zařízení na čištění odpadních vod	21 pobočných ČOV + ÚČOV

V roce 2011 bylo vyčištěno na ÚČOV a PČOV celkem 129 356 tis. m³ odpadních vod, což je o 4,7 % méně než v loňském roce. Množství odpadních vod v Praze v posledních letech kolísá podle počasí a dalších vnějších vlivů v daném roce.

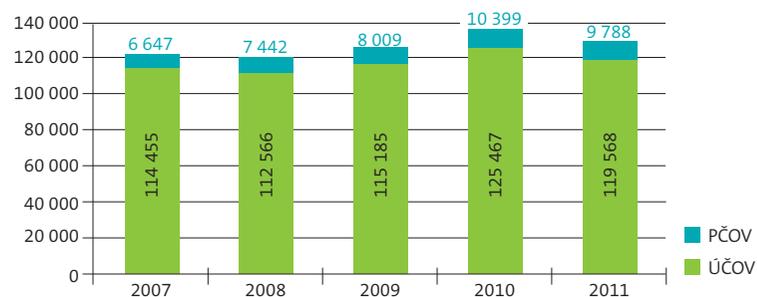
Množství vyčištěné odpadní vody v roce 2011 v m³

	m ³
ÚČOV	119 568 480
PČOV	9 787 912
CELKEM	129 356 392

Podíl čištěných odpadních vod v roce 2011



Množství čištěných odpadních vod na ÚČOV a PČOV v letech 2007 až 2011 v tis. m³



Průzkum stokové sítě

Při preventivním průzkumu stokové sítě bylo v roce 2011 prohlédnuto 146 km kanalizace a zrevidováno 2028 vstupních šachet a objektů na stokové síti.

Při prohlídkách bylo zjištěno 21 havárií. Součástí preventivních prohlídek byla i kontrola stavu kanalizace před uplynutím záruční doby. Při ní bylo prohlédnuto 20 km kanalizace. Bylo kontrolováno 34 staveb, u 28 z nich byly nalezeny závady.

Typ zařízení	Počet havárií	%
Stoky	481	15,1 %
Přípojky	1 995	62,5 %
Šachty, komory, nádrže, spadiště	573	18,0 %
Ostatní	140	4,4 %
Celkem	3 189	100 %

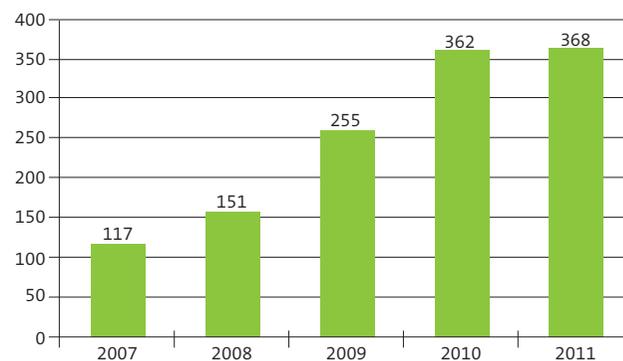
Havárie na stokové síti

V roce 2011 bylo na stokové síti odstraněno celkem **3 189** havárií stokové sítě (včetně poklopů a ucpávek), což je o **442 (16,1 %)** více než v roce 2010.

Podle druhu poškození (havárie) bylo řešeno **2 556** ucpávek (80,2 %), 265 poklopů (8,3 %). Mezi další příčiny havárií patřila destrukce, poškozené zdivo stěn, praskliny, mechanické poškození aj, které tvořily zbývajících 11,5 %.

Pro porovnání vývoje havárií stokové sítě s předchozími lety byly z celkového počtu vyčleněny havárie řadů (stok), přípojek a vstupních šachet bez ucpávek a havárií poklopů na těchto zařízeních. V roce 2011 bylo řešeno celkem **368** těchto havárií.

Vývoj počtu odstraněných poruch a havárií na kanalizačních řadech, přípojkách a vstupních šachtách v letech 2007 – 2011





Kvalita vody

Kvalita pitné i odpadní vody je pravidelně monitorována akreditovanou laboratoří PVK. Akreditace pokrývá celou činnost ÚKKV – vzorkování a rozbory pitné, balené, povrchové, surové, podzemní a odpadní vody, vody z technologických mezistupňů (mezioperační vody) a kalů a vody ke koupání, včetně vzorkování odpadů a analýzy provozních chemikálií používaných při úpravě vody.

Pitná voda

Pitná voda z vodovodu pro veřejnou potřebu, kterou dodávají Pražské vodovody a kanalizace, a.s., je v celé Praze **nezávadná a její kvalita je systematicky kontrolována**. Na základě trvalého sledování kvality pitné vody v pražské distribuční síti je možné konstatovat, že kvalita dodávané pitné vody **zcela vyhovuje tuzemským i evropským standardům** po stránce fyzikální, chemické, mikrobiologické i biologické.

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. Jedná se o prováděcí vyhlášku k zákonu o ochraně veřejného zdraví č.258/2001 Sb. v platném znění. Uvedené předpisy jsou v souladu s požadavky EU na pitnou vodu.

Celý proces výroby a distribuce pitné vody je po celou dobu od úpravy vody až po kohoutek ke spotřebiteli pravidelně kontrolován. Pro zlepšení kvality dodávané vody dochází k postupné modernizaci a rekonstrukcím úpraven vody a také distribuční sítě.

Celkem laboratoře PVK v roce 2011, stejně jako předchozích letech, **sledovaly kvalitu pitné vody u téměř 6000 vzorků. Vyhovující kvalita vody byla u 99,7 % odebraných vzorků**. Z toho 75 % vzorků bylo odebráno z pražské distribuční sítě a zbytek vzorků byl odebrán na úpravárnách vody Želivka a Káraný. V srpnu probíhala kontrola kvality vody také u vzorků z úpravní vody Podolí, která v této době dodávala vodu do distribuční sítě z důvodu plánované opravy štolového přivaděče z ÚV Želivka. Distribuční síť byla kontrolována jak po trase distribuce (vodojemy, přivaděče), tak u spotřebitelů.

Celkové zhodnocení kontroly pitné vody za rok 2011

Lokalita	Celkový počet vzorků na mikrobiologické a biologické analýzy / počet parametrů	Celkový počet vzorků na chemické analýzy / počet parametrů	% vyhovujících parametrů
ÚV Želivka	374 / 2 716	374 / 9 341	99,9
ÚV Káraný	399 / 2 937	400 / 7 118	100
ÚV Podolí	7 / 67	38 / 754	100
Distribuční síť – Vodojemy, přivaděče	552 / 5 466	649 / 16 099	99,5
Distribuční síť – spotřebitel	2 419 / 23 137	2 812 / 66 306	99,2
Celkem	3 751 / 34 323	4 273 / 99 018	99,7



Odpadní voda

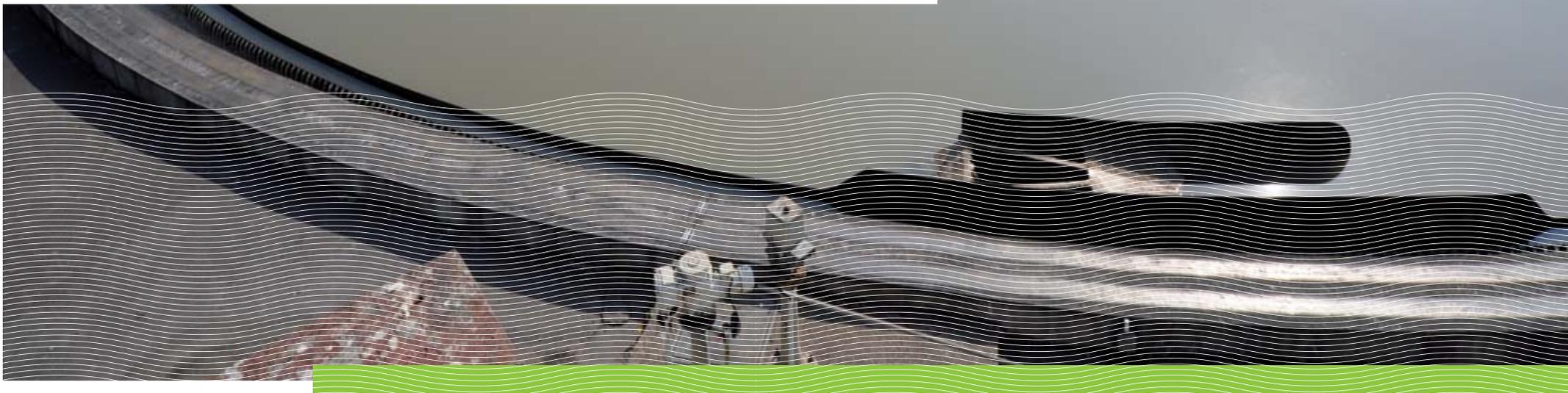
Laboratoř PVK pravidelně monitoruje kvalitu odpadní vody z ÚČOV a její technologie včetně kalů a bioplynu, dále odpadní vody z PČOV, od velkoproducentů, ze stokové sítě a z výpustních míst provozovaných PVK. Kontrolují se také tekuté odpady vyvážené na ÚČOV a PČOV. Rozsah a četnost sledování je v souladu s platnými právními předpisy pro odpadní vody. Sleduje se dodržování předepsaných limitů pro vypouštění odpadních vod, aby bylo zajištěno, že nedochází k poškozování životního prostředí a naše činnost je v souladu se všemi legislativními předpisy.

K velkému **zlepšení došlo v roce 2011 v ÚČOV**, která čistí více než 92 % veškerých odpadních vod v Praze.

Nedošlo k žádnému překročení ukazatelů, které jsou sledovány na základě vyhlášky 293/2002 Sb. v platném znění,

podle níž se provádí výpočet zpoplatnění vypouštěných odpadních vod od vod povrchových.

Celkem bylo v roce 2011 zpracováno v laboratoři PVK **14 703** vzorků. Z celkového počtu vzorků bylo pro ÚČOV zpracováno **9 311** vzorků odpadních vod, kalů, tekutých odpadů a bioplynu, pro PČOV **2 338** vzorků OV a kalů, **716** vzorků odebraných u velkoproducentů odpadních vod, **344** vzorků na stokové síti, **120** vzorků z fekálních vozů na výpustních místech a **83** vzorků odpadních vod z úpraven vody.



NASLOUCHÁME *POŽADAVKŮM* *NAŠICH* ZÁKAZNÍKŮ



ZÁKAZNÍCI

PVK usilují o stále lepší dostupnost všech informací týkajících se dodávky vody a odkanalizování. V praxi to znamená, že stále více informací zpřístupňují na **internetových stránkách PVK**.

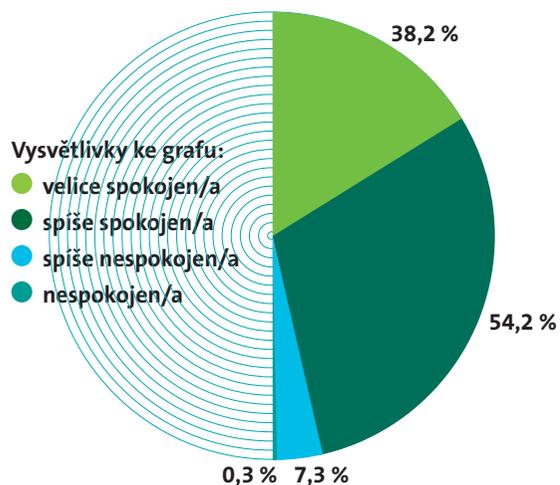
V roce 2011 byla na stránkách www.pvk.cz spuštěna aplikace – **zobrazování havárií a plánovaných odstávek vody na mapách**. Spotřebitelé si mohou vyhledat svou lokalitu přímo v mapě nebo podle adresy. Zákazníci také na internetových stránkách najdou „osobní zákaznický účet“. Tento osobní účet zákazníkům umožnil nepřetržitý přístup k informacím i kontrolu nad svými výdaji.

Díky zabezpečenému **osobnímu účtu** měli 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.

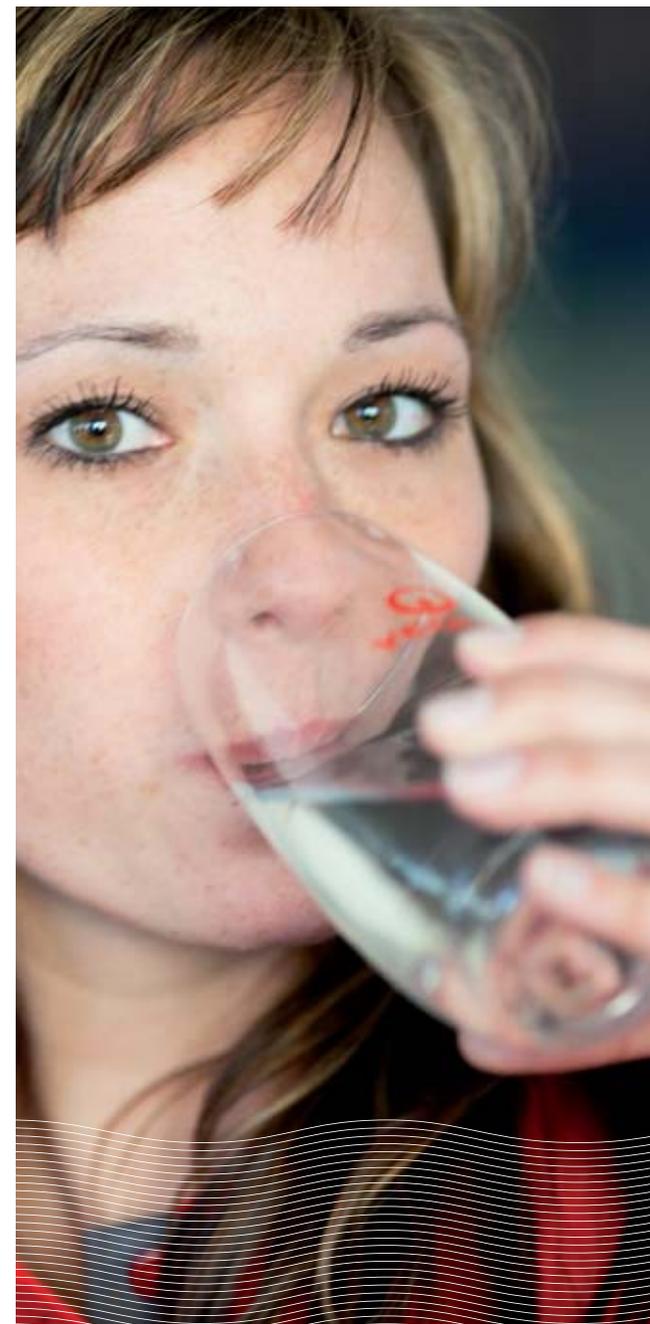
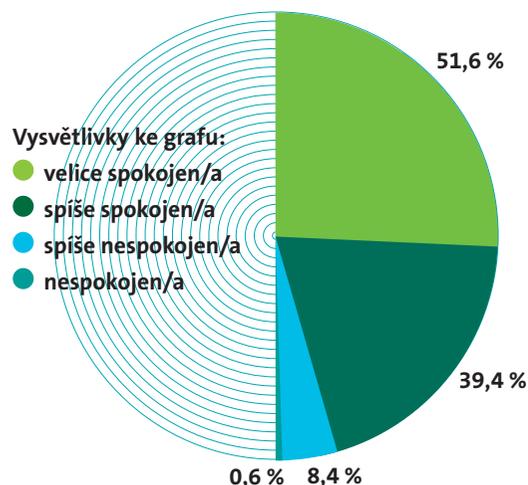
Přes internetové stránky si mohou zákazníci **zarezerovat schůzku** ohledně smluvních záležitostí v zákaznickém centru. Tato služba byla zavedena v roce 2011 a v roce 2012 bude rozšířena i na rezervaci schůzek v technickém oddělení zákaznického centra.

Mezi důležité a vyhledávané informace patří kompletní rozbor vody, které společnost zveřejňuje každý měsíc. **Měsíční návštěvnost stránek se dlouhodobě drží přes 20 000 návštěvníků.**

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



Jak jste konkrétně spokojen/a s kvalitou pitné vody?





V roce 2011 byly nadále plněny „Závazky zákaznických služeb“, které přispěly ke zkvalitnění služeb pro zákazníky. Díky závazkům se zkrátila doba vyřízení požadavků a dotazů zákazníků.

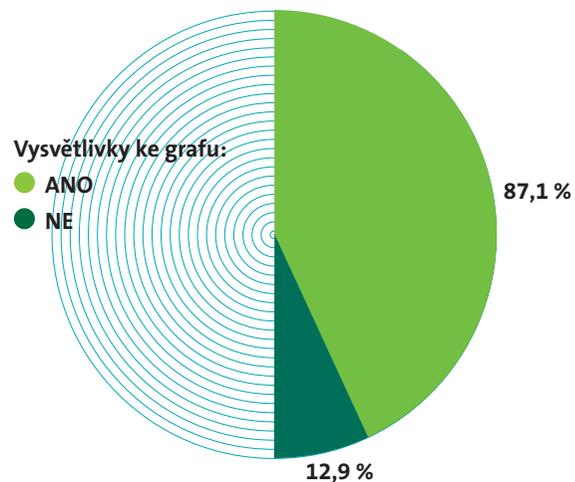
Mezi další zlepšení např. patří, že společnost sama upozorňuje zákazníky na zvýšenou spotřebu vody (pokud se jim zvýšila spotřeba vody více než o 50 % nebo o 50 m³ vody) a pomáhá zákazníkům v tíživé situaci. Dodržování závazků se také odrazilo ve vysoké spokojenosti zákazníků. Potvrdil to pravidelný průzkum spokojenosti, který v říjnu a v listopadu 2011 provedla společnost International Business and Research Services (IBRS).

Z 1200 oslovených respondentů v Praze **92,4 % odpovědělo, že je celkově spokojeno se službami PVK**. Tato vysoká čísla jsou pro společnost PVK zavazující a jejím cílem je služby nadále zlepšovat.

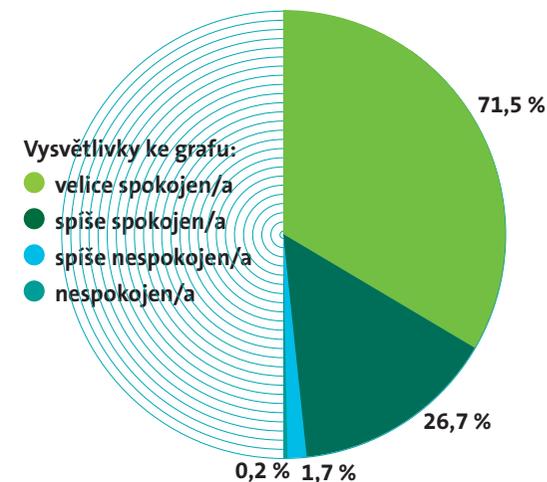
Celkem 91 % lidí bylo spokojeno s kvalitou dodávané vody. Na otázku, zda používají vodu z kohoutku na pití, odpovědělo 87,1 % respondentů ano, což bylo skoro o dvě procenta víc než v roce 2010.

Ačkoliv se v Praze postupně modernizuje a opravuje vodovodní síť, **98,2 % lidí je spokojeno s plynulostí dodávky vody**. Výzkum se uskutečnil již po osmé. Jako metoda byly použity telefonické rozhovory. Cílové skupiny výzkumu byly stanoveny tři, a to individuální zákazníci, správci bytových domů a firmy.

Používáte vodu z kohoutku na pití?



Jak jste spokojen/a s plynulostí dodávky vody?



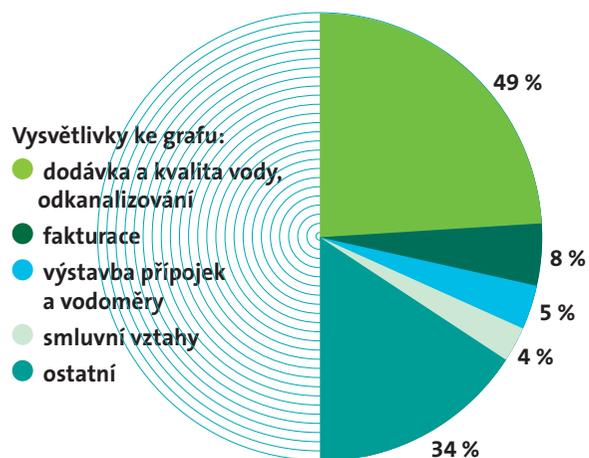
Kontaktní centrum

Na **zákaznické lince** PVK bylo v roce 2011 celkem vyřízeno **84 684 dotazů**, což bylo o **5 622 vyřízených hovorů více než v roce 2010**. Z toho například 41 664 dotazů bylo ohledně dodávek a kvality pitné vody a odkanalizování, 6 603 ohledně fakturace, 3 981 dotazů se týkalo výstavby přípojek a vodoměrů a 3 415 dotazů smluvních vztahů.

Servis level dosáhl 88 %. Telefonické centrum poskytovalo v roce 2011 telefonické služby také zákazníkům společnosti 1. SČV, a.s., a zákazníkům Moravské vodárenské, a.s.

Operátoři centra také během roku 2011 nabízeli a prováděli registraci zákazníků k službě – SMS Info a nabízeli zaslání e-faktur.

Dotazy na zákaznické lince



Zákaznické centrum

Zákaznické centrum v Dykově ulici navštívilo celkem **40 834 zákazníků**, z toho 34 543 přišlo řešit smluvní vztahy a 6 291 navštívilo PVK v technických záležitostech. Zákazníci měli také možnost zaplatit za vodné a stočné přímo v pokladně v zákaznického centra. Celkem bylo vybráno přes 41 milionů korun.

V zákaznickém centru mohli návštěvníci vyřídit nejen vše kolem smluvních vztahů, ale také veškeré technické požadavky včetně technické dokumentace. 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.

Od 1. listopadu 2011 byl spuštěn projekt tzv. **regionalizace zákaznických center středočeských společností skupiny Veolia Voda Česká republika**. Jeho cílem je umožnit zákazníkům Pražských vodovodů a kanalizací, Středočeských vodáren a 1. SČV využít v rámci regionu Středočeského kraje všechna zákaznická či kontaktní centra jednotlivých společností bez ohledu na to, pod kterou vodárenskou společností patří.

V první fázi zákaznická centra nabízejí zákazníkům možnost uzavřít smlouvu na dodávku vody a odvádění odpadních vod, přijmout žádost o splátkový kalendář či zaevidovat a předat k řešení reklamaci a stížnost.

Počet smluvních zákazníků	86 510
Počet fakturačních vodoměrů	110 943
Počet odeslaných faktur	262 468
Počet oprávněných stížností a reklamací	313





Ostatní služby

Rok 2011 byl prvním rokem, kdy plně fungoval nový projekt „Služby za vodoměrem a nejen to“. PVK nabízejí jednak odstraňování havárií na vnitřním vodovodu a kanalizaci a také jejich opravy. Největší zájem byl o řešení havárií, o rozsáhlé opravy byl zájem menší. V roce 2012 budou PVK pokračovat hlavně v nabízení služeb k řešení havarijních situací.

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 2011 byly díky situaci v SAZCE, a.s., zastaveny platby přes terminály SAZKY. Služba by měla být obnovena opět v druhém čtvrtletí roku 2012.

Zájem o službu **SMS INFO** – zasílání informací o dodávkách vody, haváriích, odstávkách vody včetně předpokládaného termínu ukončení odstávky se v roce 2011 zvýšil. Již 15 412 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 2011 bylo rozesláno 128 529 sms zpráv, celkem od počátku zavedení služby bylo již rozesláno 466 244 sms zpráv.

V roce 2012 budou sms zprávami rozesílány i termíny odečtů a výměn vodoměrů. Zákazníci využívali i možnosti výběru hotovosti ze své platební karty Komerční banky. Služba Cash Back byla v zákaznickém centru zřízena v prosinci 2009.

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, brožury informující o závazcích PVK pro zákazníky, o službách za vodoměrem, dále informační letáky ke kvalitě vody, zřízení přípojek atd.

Nově byl v červnu rozeslán **elektronický newsletter pro zákazníky**, který informoval o všech nabízených službách. V prosinci byl také vydán **zákaznický magazín Voda pro Vás**, který byl distribuován spolu se všemi hlavními deníky.

K propagaci služeb PVK sloužily také PR kampaně v denících, inzerce a pravidelná komunikace s médii.



Společnost Pražské vodovody a kanalizace, a.s., rozvíjí své aktivity jako společensky odpovědná firma, tzn. že do své firemní strategie zahrnuje takové pracovní postupy a postoje, které přispívají k udržitelnému rozvoji a napomáhají k celkovému zlepšování stavu celého vnějšího prostředí, v němž PVK působí.

Dbáme na dobré vztahy se všemi zákazníky a také s dodavateli a akcionáři. Etický rámec jednání všech zaměstnanců společnosti stanovuje kodex Etika, přesvědčení a odpovědnost.

ODPOVĚDNOST

Odpovědnost vůči zaměstnancům
a zákazníkům



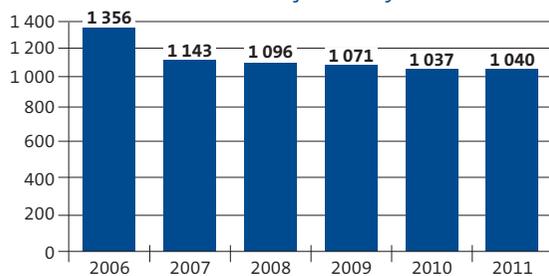


Zaměstnanci

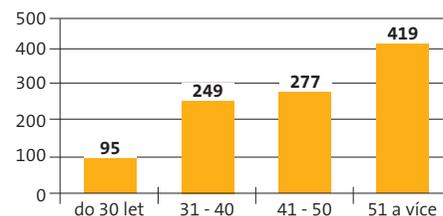
Pro zaměstnance společnost vytváří nadstandardní podmínky a služby. Sociální dialog a spolupráci s odborovou organizací považuje za základní podmínku pro otevřenou komunikaci s nimi. Společnosti skupiny Veolia Voda v České republice založily v roce 2005 sdružení zaměstnavatelů Malá voda, které se stalo partnerem odborového svazu Dřevo, lesy, voda pro vyjednávání vyšší kolektivní smlouvy. Výsledkem spolupráce mezi sdružením zaměstnavatelů skupiny Veolia Voda a příslušným odborovým svazem je vytváření vyvážených pracovních a sociálních benefitů.

Situace v oblasti **lidských zdrojů** v PVK se v roce 2011 stabilizovala. K 31. 12. 2011 pracovalo ve společnosti 1 040 zaměstnanců. Během roku jich odešlo celkem 71 a nově jich nastoupilo 74. Celkový počet tak stoupl o 0,3 %, tj. o 3 zaměstnance. Toto mírné navýšení počtu bylo způsobeno vytvořením nového útvaru outsourcingových projektů v počtu 9 zaměstnanců, který mimo jiné zajišťuje zakázku provozu vodárenských zařízení pro některé elektrárny ČEZ. Fluktuace tedy činila 7 %. Z důvodů organizačních změn byl ukončen pracovní poměr 4 zaměstnancům. Průměrný věk se v roce 2011 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 1 040 zaměstnanců k 31. 12. 2011 bylo 749 mužů (72 %) a 291 žen (28 %). Ve společnosti pracovalo 19 zaměstnanců se změněnou pracovní schopností (2 %).

Počet zaměstnanců v jednotlivých letech



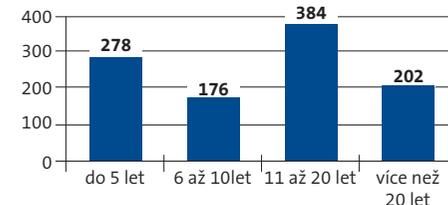
Věková struktura zaměstnanců v PVK



Přes velmi napjaté hospodářské výsledky byly naplněny závazky z kolektivní smlouvy sjednané ve mzdové oblasti. Průměrná mzda vzrostla za rok 2011 o 5 %, což bylo mimo vlastní 2,5% nárůst základních mezd dle kolektivní smlouvy způsobeno výplatou 13. a 14. platu v plné výši 50 % průměrného platu. Na sociální výdaje bylo v roce 2011 vynaloženo 6 mil. Kč, z toho byla největší část prostředků věnována na příspěvky činnosti odborové organizace, která z těchto prostředků přispívá na dětskou rekreaci – 1,8 mil. Kč, sportovní a kulturní využití, rehabilitace - 1,3 mil. Kč a 0,8 mil. Kč na životní a pracovní jubilea. Dále byly poskytnuty zdroje na sociální výpomoc ve výši 0,25 mil. Kč. Na půjčky ve výši 1,7 mil. Kč byl použit zůstatek sociálního fondu z minulých let.

Významnou součástí zaměstnaneckých výhod je **penzijní připojištění**, kterého využívá 85 % zaměstnanců a na které při průměrném měsíčním příspěvku zaměstnavatele 847 Kč bylo vyplaceno 10,5 mil. Kč.

Struktura zaměstnanců podle délky zaměstnání v PVK



Vzdělávání zaměstnanců

Společnost PVK se dlouhodobě zaměřuje na zvyšování kvalifikace a školení svých zaměstnanců. Jde o neoddelitelnou součást firemní kultury. 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 65 % z těchto výdajů, byl vynaložen na zvyšování odborné kvalifikace, 12 % bylo věnováno na povinná školení a školení speciálních profesí a 23 % na zlepšování jazykových znalostí zaměstnanců.

Mezi nejvýznamnější vzdělávací projekty IES patří studium na vodohospodářsko-manažerském bakalářském studijním oboru Moravské vysoké školy Olomouc. V roce 2011 úspěšně ukončilo studijní obor Podniková ekonomika a management 7 zaměstnanců PVK a dalších 22 zaměstnanců studuje na vysoké škole při zaměstnání, což přispělo k navýšení podílu vysokoškolsky vzdělaných zaměstnanců, který dosáhl 15,3 %. Podíl středoškolsky vzdělaných zaměstnanců činil 41 %.

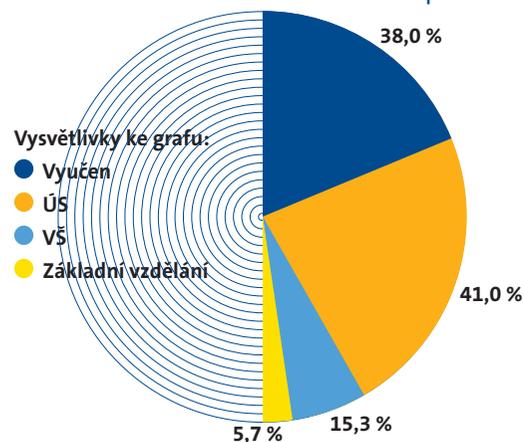
Na konci roku byly zaměstnanecké výhody rozšířeny o možnost zaměstnaneckého životního pojištění, které je poskytováno ve spolupráci s makléřskou firmou MARSH a pojišťovnou Kooperativa. Tuto nabídku zatím využilo 200 zaměstnanců.

Dlouhodobou snahou společnosti je být dobrým zaměstnavatelem také v oblasti komunikace. **Interní komunikace** ovlivňuje fungování celé společnosti. Zaměstnanci mají dostatek informací, které získávají 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.

Jedním z nejrychlejších komunikačních kanálů je **intranet**, který zveřejňuje novinky v reálném čase, a umožňuje tak reakci zaměstnanců okamžitě. Začátkem roku 2011 přešel na novou verzi Sharepointu, která umožnila rychlejší vyhledávání a logickou návaznost jednotlivých rubrik.

Interní časopis **Pévékáčko** přináší zaměstnancům informace pětkrát ročně. 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**.

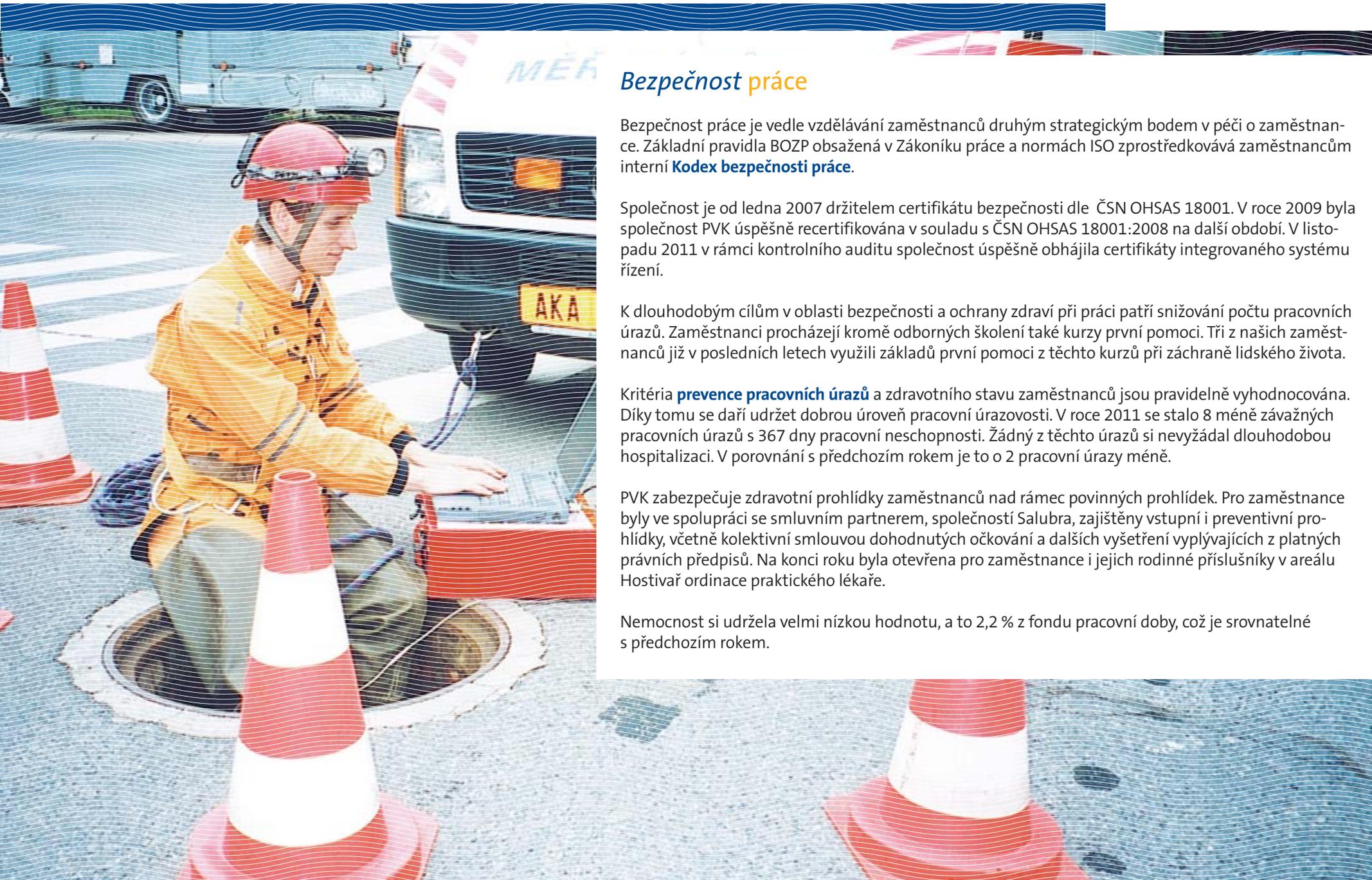
Vzdělanostní struktura zaměstnanců společnosti



Vysvětlivky ke grafu:

- Vyučen
- ÚS
- VŠ
- Základní vzdělání





Bezpečnost práce

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 2011 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. Tři 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 2011 se stalo 8 méně závažných pracovních úrazů s 367 dny pracovní neschopnosti. Žádný z těchto úrazů si nevyžádal dlouhodobou hospitalizaci. V porovnání s předchozím rokem je to o 2 pracovní úrazy méně.

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 očkovaní a dalších vyšetření vyplývajících z platných právních předpisů. Na konci roku byla otevřena pro zaměstnance i jejich rodinné příslušníky v areálu Hostivař ordinace praktického lékaře.

Nemocnost si udržela velmi nízkou hodnotu, a to 2,2 % z fondu pracovní doby, což je srovnatelné s předchozím rokem.

Osvěta a vzdělávání v oblasti ochrany životního prostředí

Prostřednictvím vlastních výchovně vzdělávacích projektů vedeme širokou veřejnost, své zákazníky a zejména děti k ochraně životního prostředí a k ekologickému chování. Organizujeme **výchovně vzdělávací soutěže** pro žáky základních škol. V roce 2011 se uskutečnila soutěž Dobrodružství lososa Lukáše, ve které měly děti za úkol vytvořit komiks o cestě mladého lososa Lukáše k německým hranicím po řece Labi. Do škol distribuujeme zdarma didaktickou pomůcku **kufřík Tajemství vody**, která přibližuje dětem hravou formou vodu a její vlastnosti. Organizujeme **Klub vodních strážců**, který sdružuje děti ve věku od 6 do 16 let se zájmem o vodu a přírodu. Pro členy klubu vydáváme časopis, pořádáme akce a provozujeme webové stránky (www.vodnistrazci.cz) plné testů, kvízů a her.

Společnost PVK komunikuje se širokou veřejností na téma ochrany vodních zdrojů, ochrany přírody, kvality vody a šetření s ní. O výrobě pitné vody pro Pražany, ale i historii vodárenství se mohou dozvědět návštěvníci úpravny vody v Podolí v rámci tzv. **Zážitkové turistiky**. Součástí prohlídky je Muzeum pražského vodárenství, čerpací stanice, hala čiričů a vodárenská věž. V roce 2011 navštívilo vodárnu Podolí 804 zájemců. Vedle toho pokračovaly prohlídky **Muzea pražského vodárenství**, které v roce 2011 navštívilo 8 176 zájemců z České republiky, ale i z řady dalších zemí. Z 80 % se jednalo o žáky a studenty škol. Nejvíce návštěvníků zavítá do muzea v rámci **Dnů otevřených dveří**, které se konají vždy na jaře a na podzim. Muzeum bylo v loňském roce obohaceno o 5 nových exponátů a byl nainstalován nový multimediální zvukový průvodce, který návštěvníky informuje o historii a celém procesu výroby, distribuce, odvádění a čištění vody v Praze.

Při různých akcích s veřejností využívá společnost **vodního baru**, kde se návštěvníci mohou nejen občerstvit čerstvou vodou z kohoutku, ale získají také řadu informací o kvalitě vody a nabízených službách.

Projekt společností skupiny Veolia Voda **Čerstvá kohoutková? Stačí říct!** podporuje pití vody z kohoutku v restauračních zařízeních. V rámci projektu informujeme veřejnost o kvalitě pitné vody z kohoutku, vhod-

nosti tohoto nápoje pro zdravý životní styl a apelujeme na snižování odpadu z plastových lahví. Na webových stránkách projektu www.kohoutkova.cz je kromě řady informací k projektu zveřejněn také seznam registrovaných restaurací. V současné době je jich jen v Praze téměř 250. Pro uživatele iPhoneů byla připravena aplikace, která je zavede do nejbližší restaurace s kohoutkovou v nabídce. V roce 2010 získal projekt ocenění od International Water Association (IWA) v Montrealu a v roce 2011 se umístil na 2. místě v soutěži TOP ODPOVĚDNÁ FIRMA v kategorii Odpovědný produkt a marketing.



Pítka do škol - pití kohoutkové vody podporujeme také ve školách, z toho důvodu byla do 50 pražských základních škol nainstalována pítka k pití kohoutkové vody.





Společnost PVK se významně angažuje v sociální oblasti, zejména prostřednictvím firemního **Nadačního fondu Veolia**, který v roce 2003 založila mateřská společnost Veolia Voda Česká republika, a.s. Nadační fond realizuje vlastní projekty se sociálním a environmentálním zaměřením a podporuje stejně zaměřené programy jiných subjektů. Nejvýznamnějším projektem posledních let jsou **MiNiGRANTY** – program na podporu veřejně prospěšných projektů, jichž se zaměstnanci ve svém volném čase jako dobrovolníci účastní. Je určen především znevýhodněným sociálním skupinám. Projekt hojně využívají i zaměstnanci PVK, v roce 2011 jim bylo předáno v rámci tohoto projektu 370 tis. Kč.

Již druhým rokem spolupracovaly PVK s Nadačním fondem Veolia na projektu **Voda pro Afriku**. Prodejem karaf jsou získávány finance na budování a opravy vodních zdrojů v Etiopii. Projekt v Etiopii realizuje společnost Člověk v tísni. Stoprocentní výtěžek z prodeje karaf 2. edice činil 385 tisíc Kč a bude použit na opravu vodního vrtu v etiopské vesnici Lower Lenda. Loňský výtěžek projektu ve výši 450 tisíc Kč byl využit na stavby a opravy vodních zdrojů v etiopských školách.



Pétanquová hřiště nejen pro seniory – společnost PVK v roce 2011 vybudovala pétanquové hřiště u domova pro seniory v Uhříněvsi. Jedná se už o sedmé hřiště, vybudované ve spolupráci s NF Veolia. Projekt podporuje aktivní život seniorů.

PVK jako partner města a Pražanů – PVK podporují řadu akcí určených pro obyvatele hl. m. Prahy, spolupracují s Magistrátem hl. m. Prahy, ale i jednotlivými městskými částmi. PVK přispěly např. na kulturní akce - Letní Letná, Bohemia Jazz, Ladronka fest, sportovní - Orvis cup, Primátorky, Kluziště na Ovocném trhu Prahy 1 a na další akce. V roce 2011 byla také dokončena rekonstrukce mýtných domků na mostě Legii u Národního divadla, na jejichž opravu PVK přispěly.



Firemní dobrovolnictví

Společnost PVK se jako odpovědný dodavatel vodohospodářských služeb snaží zlepšovat kvalitu života v lokalitách, kde působí. Významnou aktivitou posledních let je podpora dobrovolnictví zaměstnanců. Aby šance zapojit se podle svých možností a schopností měli opravdu všichni zaměstnanci, existují dvě základní podoby, jak mohou být svému okolí prospěšní.

Organizovanou týmovou podobu mají akce, kdy firma uvolňuje zaměstnance v rámci pracovní doby na vykonávání pomoci potřebným. Touto formou se naše společnost připojila k Evropskému roku dobrovolnictví 2011.

Řada zaměstnanců využila možnosti účastnit se firemního dobrovolnictví a v roce 2011 pomohla dvěma organizacím, a to v srpnu společnosti Design Help, jejímž cílem je zlepšovat nemocniční prostředí, a společnosti Cesta domů. Celkem 21 zaměstnanců pomáhalo vytvářet výrobky, jejichž prodejem získaly společnosti finanční příspěvky.

Ochrana životního prostředí

Činnost naší společnosti je úzce spojena s životním prostředím, a proto patří environmentální strategie k pilířům její společenské odpovědnosti. Snažíme se minimalizovat dopad svých činností na životní prostředí, a tím je chránit.

Společnost PVK je certifikována podle normy ISO 14001 se zaměřením na dopad činnosti na životní prostředí. Kontrolní audit v oblasti odpadového hospodářství ukázal, že nastavené procesy v oblasti odpadového hospodářství se uskutečňují v souladu se zákonem o odpadech. Ve společnosti je dodržován ekologický kodex, který stanovuje základní principy ekologického chování společnosti. Zahrnuje oblasti jako je třídění odpadu, tisk dokumentů, cestování nebo spotřebu vody a elektřiny.

Odpadové hospodářství

V odpadovém hospodářství se podařilo dosáhnout **snížení podílu nebezpečných odpadů** na celkové produkci odpadů PVK. PVK v roce 2011 vyprodukovaly téměř 153 tis. tun odpadu, z toho bylo jen 0,03 % odpadu nebezpečného. V roce 2010 to bylo 1,9 % nebezpečného odpadu. V podmínkách PVK se osvědčilo zavedení zpětných odběrů pro vyřazená elektrozařízení, zářivky, baterie a akumulátory a tuto spolupráci budeme i nadále udržovat a rozvíjet.

Ve spolupráci s Pražskou vodohospodářskou společností, a.s., a po úspěšném vyjednání s Magistrátem hl. m. Prahy se podařilo obnovit souhlasy pro **výkup tekutých biologicky rozložitelných odpadů** na ÚČOV Praha, PČOV Čertousy a PČOV Kbely. Na těchto provozovnách tak zůstávají zachovány služby spojené s výkupem odpadů pro naše smluvní partnery po následující 4leté období v plném rozsahu.

Výběrové řízení na odběratele odpadů z technologického procesu čištění odpadních vod, produkováných PVK, bylo završeno podepsáním smlouvy na převzetí odpadů do vlastnictví s vítězným uchazečem - firmou Marius Pedersen, jenž je členem Veolia Environnement.



V roce 2011 byly provedeny namátkové fyzické kontroly nakládání s odpady PVK u odběratele odpadů z technologického procesu čištění odpadních vod – Marius Pedersen a.s., i u jeho smluvních partnerů. Kontroly potvrdily dodržování platné smlouvy a pravidel daných zákonem o odpadech.

V roce 2011 se také uskutečnila spolupráce mezi členy skupiny Veolia Voda na úrovni laboratoří PVK a Severočeských vodovodů a kanalizací, a.s., (SČVK) v rámci pilotního projektu. SČVK se tak stávají výhradním poskytovatelem služeb v oblasti odběrů vzorků odpadů produkováných PVK jako původce a jejich následných analýz. Spolupráce bude pokračovat i v následujícím roce.



Kvalita odpadních vod vypouštěných do Vltavy

K velkému **zlepšení v dopadu na životní prostředí došlo v roce 2011 v Ústřední čistírně odpadních vod (ÚČOV)**, která čistí více než 92 % veškerých odpadních vod v Praze.

Nedošlo k žádnému překročení ukazatelů, které jsou sledovány na základě vyhlášky 293/2002 Sb. v platném znění, podle které se provádí výpočet zpoplatnění vypouštěných odpadních vod do vod povrchových. Průměrná kvalita vyčištěných odpadních vod vypouštěných do Vltavy byla v roce 2011 podle ukazatele CHSK na úrovni 35 mg/l, což je nejlepší výsledek v historii čistírny. Žádný z dalších ukazatelů stanovených pro kvalitu vyčištěné odpadní vody nebyl v průběhu roku ani jednou překročen a proto kontrolní orgány neuložily ÚČOV Praha žádné sankce a čistírna nemusí platit ani poplatky za vypouštěné znečištění.

Ve spolupráci s Magistrátem hl.m. Prahy se naše společnost zaměřila na **vyhledávání a odstraňování zdrojů znečištění povrchových vod**, k němuž dochází chybným napojením kanalizačních přípojek do stok srážkové kanalizace. Pro zjišťování těchto zdrojů znečištění se provádí kontrolní prohlídky, barvicí zkoušky, průzkum kamerou u neprůlezných stok a hydrochemický průzkum – odběr vzorků odpadních vod a jejich vyhodnocení. Od konce roku 2008 bylo ve sledovaných povodích srážkové kanalizace nalezeno 61 zdrojů znečištění povrchových vod splaškovými, případně průmyslovými odpadními vodami a dosud došlo k odstranění 52 zdrojů znečištění. V roce 2011 se jednalo o 8 zdrojů znečištění. Zlepšování jakosti povrchových vod má za následek nejen zvýšení estetických a hygienických hodnot pásma zeleně a vodních ploch v urbanizovaném území, ale zejména zlepšení životního prostředí pro vzácné vodní organismy a jejich postupný návrat na původní lokality na území hl. m. Prahy.

Společnost PVK spolupracuje s hl. m. Prahou při **zajišťování protipovodňové ochrany**. V roce 2011 získaly PVK veřejnou zakázku na zajištění úschovy, údržby a provozování mobilní a stabilní čerpací techniky, jejího příslušenství a související technologie pro stavbu „Protipovodňová opatření na ochranu HMP“. Smlouva s hl. m. Prahou byla uzavřena na pět let. Kromě povodňových uzávěrů na stokové síti provádí PVK údržbu a za povodňového stavu zajišťuje nasazení mobilní čerpací techniky pro zajištění funkce stokové sítě.

Uhlíková stopa

Na celosvětové úrovni je mateřská firma Veolia Water leaderem mezi společnostmi, které dávají zelenou posuzování své činnosti metodikou uhlíkové stopy. Společnost disponuje kompletním posouzením dodávaných vodárenských technologií touto metodikou. Společnost PVK provádí v této oblasti roční vyhodnocování své činnosti a od roku 2012 si bude stanovovat konkrétní cíle pro další zlepšování. V analýze jsou sledovány odděleně procesy výroby pitné vody, distribuce, odvádění odpadních vod a jejich čištění. Již na základě prvního ročníku analýz byla přijata dílčí opatření v technologických částech některých zařízení.

PVK sledují mj. emise CO₂ vztažené k objemu vyrobené vody. Jde o emise skutečně vyprodukované pouze v souvislosti s výrobou pitné vody. **Tyto emise v roce 2011 dosáhly výše 175 g CO₂/m³ vyrobené vody.** Hlavním zdrojem emisí CO₂ u čištění je spotřeba energie. Tyto emise jsou úměrně sníženy o vlastní kombinovanou produkci tepla a elektřiny z bioplynu, která do atmosféry nepřispívá fosilními emisemi. Další emise mají původ v odvozu odpadu a v chemikáliích. **V roce 2011 byly emise CO₂ vztažené k m³ vyčištěné vody ve výši 205 g CO₂/m³.** V roce 2011 došlo k snížení proti roku 2010 o 9 gramů CO₂. Emise vztažené k ekvivalentnímu obyvateli (EO) vycházely v roce 2011 na 21 g CO₂/EO, pokles proti roku 2010 o 3 gramy CO₂.



Voda z kohoutku je 1000 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

Zdroje informací: LCA nápojových obalů, projekt Věda a výzkum, MŽP, SP/II/2f1/16/07, Vyhodnocení hospodaření společností skupiny Veolia Voda ČR metodou uhlíkové stopy, 2010.

Ochrana *biodiverzity*

Společnost PVK podporuje projekty s environmentálním zaměřením, které umožňují zaměstnancům PVK získat finanční prostředky pro organizaci, které pomáhají. Tyto **BioGRANTY** jsou organizovány ve všech společnostech skupiny Veolia Voda ČR.

Zaměstnanci PVK v roce 2011 získali na své ekologické projekty 100 tisíc korun.

PVK se prostřednictvím Nadačního fondu Veolia podílí i na dalších ekologických projektech. V roce 2011 spustila ve spolupráci s rybářem Jakubem Vágnerem 5letý projekt Cesta pstruha na **záchranu populace pstruha** obecného a lipana podhorního v našich vodách. Společnost podporuje také program **Návrat přírody do škol**, jehož podstatou je organizace přednášek s Jakubem Vágnerem o ochraně přírody na základních školách po celé České republice.

Čtvrtým rokem byla podporována kampaň **Uklidme svět!** (Clean Up the World!), jejímž koordinátorem je Český svaz ochránců přírody.



PVK se zaměřují na nové příležitosti a řešení, která jim umožní udržovat a zvyšovat výkonnost a efektivitu ve všech směrech. Hledají rezervy a provádí řadu opatření v oblastech šetření energie. Investice a rekonstrukce pomáhají zlepšovat technologie s cílem zdokonalit služby zákazníkům.

INOVACE

NOVINKY, OBNOVITELNÉ ZDROJE
REKONSTRUKCE, TECHNICKÁ VYLEPŠENÍ



IDEO - celosvětový projekt Veolia Water na podporu inovací



Na přelomu roku 2010 a 2011 se i Česká republika a s ní i společnost PVK připojily k projektu IDEO na podporu inovací. Zaměstnanci PVK měli možnost navrhnout inovaci týkající se jakékoli činnosti nebo pracovního procesu firmy. Přihlášené projekty posuzuje odborná komise a za úspěšně přijatý návrh je jeho autor či autorský kolektiv finančně odměněn. Na mezinárodní úrovni se inovace sdílejí prostřednictvím speciálně vytvořeného internetového portálu. Mezi úspěšné návrhy v PVK patří projekt věnovaný optimalizaci procesů čištění surové odpadní vody na pražské ÚČOV.

Ing. Vladimír Todt – Optimalizace procesů čištění surové odpadní vody na ÚČOV Praha

Pro zvýšení účinnosti usazovacích nádrží, a tím i snížení zatížení biologického stupně organickými látkami, se musí na ÚČOV Praha dávkovat správné množství chemikálií. Dávkování bylo dříve řešeno klasicky dle objemu přítoké odpadní vody. Koncentrace přítoku na ÚČOV však kolísá v širokém rozsahu od 200 mg/l CHSK ráno do 1 200 mg/l CHSK večer (CHSK, chemická spotřeba kyslíku, představuje množství kyslíku, které odpovídá množství organických látek ve vodě při jejich spálení) a klasické vodárenské dávkování je neefektivní. Ráno docházelo k předávkování a v době denní špičky k poddávkování chemikálií. Specialista technolog Ing. Vladimír Todt navrhl instalaci 2 online sond do přítoku odpadní vody, jejichž prostřednictvím řídicí systém získává online koncentraci celkové CHSK surové vody v přítoku a chemikálie jsou tak dávkovány na kg přítoké CHSK, tedy dle skutečného zatížení v přítoku. Hlavní přínos spočívá v poklesu spotřeby chemikálií o cca 25 %. Při stejné účinnosti usazovací nádrže je roční úspora na chemikáliích více než 4 mil. Kč. Projekt bude v budoucnu dle místních podmínek aplikován na jiných ČOV nejen v České republice, ale i v zahraničí.





Spolupráce s ČEZ

Začátkem roku 2011 byl v PVK vytvořen nový „Útvar outsourcingových projektů“, jehož projekty jsou, mimo jiné, zaměřeny na optimalizaci výrobních procesů partnera a snižování provozních nákladů při maximálním respektování ochrany závazných legislativních požadavků a životního prostředí.

Útvar outsourcingových projektů se v tomto období zaměřuje na spolupráci s výrobcem a dodavatelem elektrické energie společností ČEZ, a.s., pro kterou **zajišťuje opravy a údržbu zařízení vodního a kalového hospodářství na klasických elektrárnách**. Dodávka služeb pro tak významného zákazníka je velmi ceněnou referencí, díky ní lze získat další investiční dodávky.

Do tohoto outsourcingového projektu byly zahrnuty lokality Dětmorovice, Počerady, Mělník, Tisová, Hodonín, Poříčí a Dvůr Králové. V rámci poskytovaných služeb jsou zajišťovány činnosti související s údržbou a opravami zařízení sloužícího k dodávkám surové vody do elektráren a k úpravě na požadovanou kvalitu pro potřeby ostatních technologických celků. Takto upravená voda se dále využívá v chladicím okruhu, k výrobě demineralizované nebo změkčené vody a k čištění odpadních a splaškových vod.

Na základě pozitivně hodnocené spolupráce se předpokládá rozšíření činností o dodávky v investiční oblasti, příp. na další lokality elektráren provozovaných společností ČEZ, a.s.



Úpravy vody a rekonstrukce

V roce 2011 byla v **ÚV Želivka** dokončena výměna čerpadel prací vody pro filtraci 1. Nová čerpadla jsou řízena frekvenčními měniči, do pracovního cyklu je zařazeno pouze jedno čerpadlo, čímž bylo dosaženo úspory elektrické energie. V srpnu byla provedena sanace trhlin betonového ostění štolového přivaděče, které předcházela řada opatření pro zajištění zásobování pitnou vodou hl. města Prahy. Sanace spočívala ve statickém zajištění narušené betonové obezdívky pomocí nerezových rámu, takto bylo zrekonstruováno cca 20 metrů štolového přivaděče. Při akci muselo být zajištěno náhradní zásobování Prahy pitnou vodou z úpravy vody Podolí tak, aby se dodávka pitné vody pro Pražany nezměnila.

V **ÚV Káraný**, konkrétně v ÚV Sojovice, byla zahájena rekonstrukce filtrace a čerpací stanice. Tato rekonstrukce spočívá ve změně drenážního systému 6 filtrů a dále ve změně filtrační náplně z jednovrstvé na dvouvrstvou (písek + antracit). Nová budou i čerpadla prací a filtrované vody a turbodmychadla. Po dokončení investice v roce 2012 bude možno na ÚV Sojovice spolehlivě upravit surovou vodu zhoršené kvality ještě před vsakováním, a tím zrovnoměnit provoz celé umělé infiltrace, a zlepšit tak kvalitu pitné vody.

Rekonstrukce automatizovaného systému řízení v **ÚV Podolí** byla v roce 2011 dokončena. Umožní řízení dalších částí technologie z hlavního velínu, a tedy přehlednější řízení celé úpravy.

Rekonstrukce čerpacích stanic (ČS) a pobočných čistíren odpadních vod (PČOV)

V roce 2011 došlo v oblasti provozu ČS a PČOV k následujícím významným změnám. U **čerpacích stanic a vodojemů pitné vody** byly dokončeny celkové rekonstrukce distribučních čerpacích stanic Malvazinky a Bruska a nízkotlaké části ČS Kozinec. Zastaralé technologické zařízení bylo nahrazeno novým, a tím bylo dosaženo vyšší spolehlivosti a efektivity čerpání pitné vody.

Celkovou rekonstrukcí prošlo technologické vybavení armaturní komory vodojemu Havlín, včetně nové elektroinstalace. Rovněž byl posílen výkon čerpací stanice Slivenec rozšířením ČS o jedno nové čerpadlo. V rámci zastupitelnosti zdrojů byly na ČS Ládví I provedeny technologické úpravy, které umožnily čerpání pitné vody vyrobené v ÚV Káraný do vodojemu Jesenice I. U ČS Lhotka a Slivenec byly provedeny rekonstrukce trafostanic a rozveden vysokého napětí.

U **čerpacích stanic odpadních vod** se uskutečnila rekonstrukce ČS Nad Parkem a na Zbraslavi.

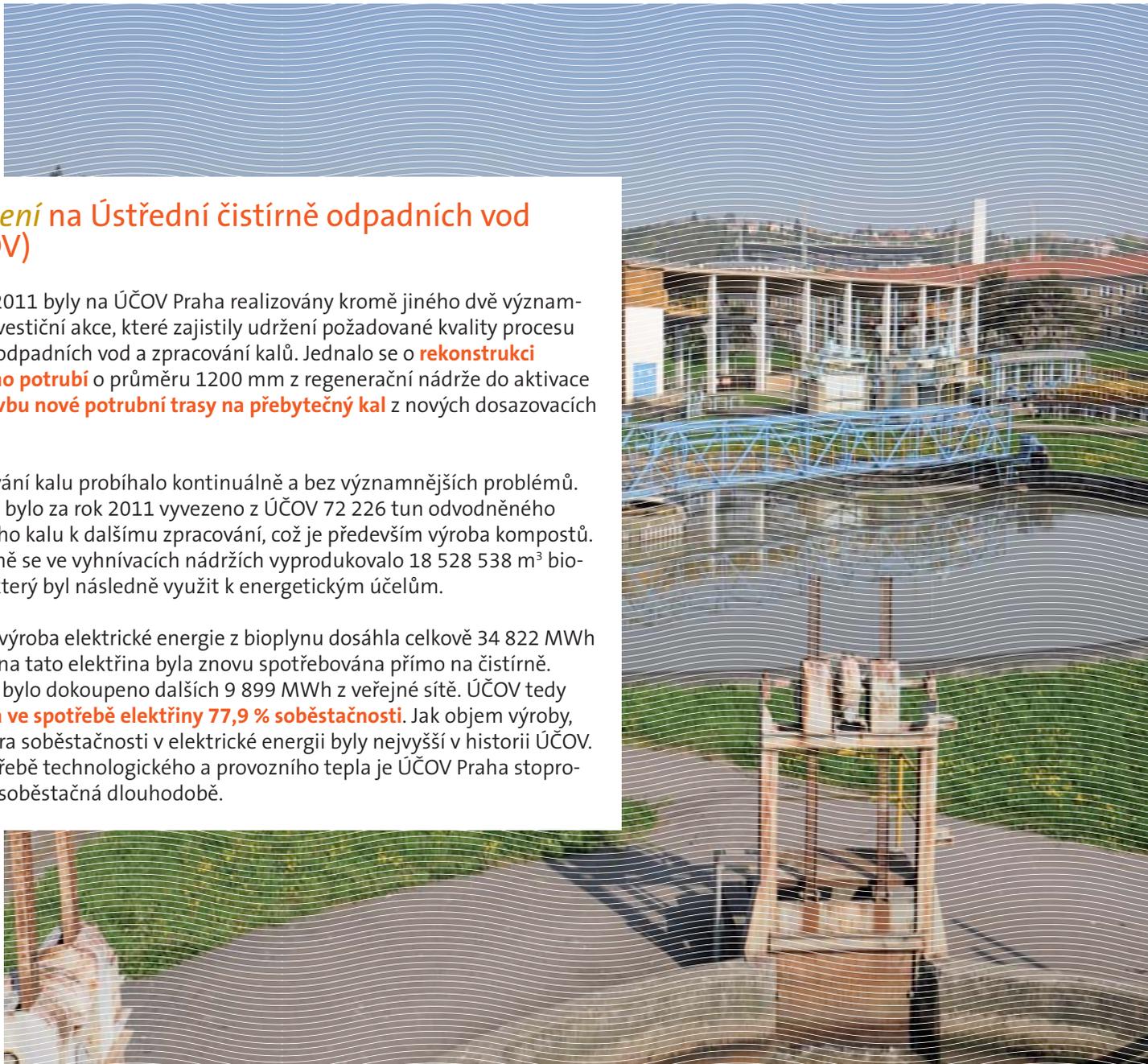
V **pobočné čistírně odpadních vod** Klánovice byla dokončena její celková rekonstrukce. V jednotlivých PČOV bylo po kontrole provedeno mechanické a elektronické zabezpečení všech objektů, jehož účelem je zkvalitnění jejich ochrany proti napadení.

Zlepšení na Ústřední čistírně odpadních vod (ÚČOV)

V roce 2011 byly na ÚČOV Praha realizovány kromě jiného dvě významnější investiční akce, které zajistily udržení požadované kvality procesu čištění odpadních vod a zpracování kalů. Jednalo se o **rekonstrukci kalového potrubí** o průměru 1200 mm z regenerační nádrže do aktivace a **výstavbu nové potrubní trasy na přebytečný kal** z nových dosazovacích nádrží.

Zpracování kalu probíhalo kontinuálně a bez významnějších problémů. Celkově bylo za rok 2011 vyvezeno z ÚČOV 72 226 tun odvodněného vyhnílého kalu k dalšímu zpracování, což je především výroba kompostů. Současně se ve vyhnívacích nádržích vyprodukovalo 18 528 538 m³ bioplynu, který byl následně využit k energetickým účelům.

Vlastní výroba elektrické energie z bioplynu dosáhla celkově 34 822 MWh a všechna tato elektřina byla znovu spotřebována přímo na čistírně. K tomu bylo dokoupeno dalších 9 899 MWh z veřejné sítě. ÚČOV tedy **dosáhla ve spotřebě elektřiny 77,9 % soběstačnosti**. Jak objem výroby, tak i míra soběstačnosti v elektrické energii byly nejvyšší v historii ÚČOV. Ve spotřebě technologického a provozního tepla je ÚČOV Praha stoprocentně soběstačná dlouhodobě.





Metrologie a dálkový monitoring vodovodní sítě

Rozvoj metrologie a on-line dálkového monitoringu vodovodní sítě je v některých případech omezen absencí stabilního zdroje elektrické energie v místě měření a přenosu dat. Pro tyto situace byla v roce 2011 zakoupena **mikroturbína e-Power**, která je inovativním řešením pro napájení měrných míst elektrickou energií a další rozvoj v metrologii a dálkovém monitoringu vodovodní sítě. PVK je první vodohospodářskou společností v ČR, která mikroturbínu e-Power využívá.

Turbína byla osazena do stávající vodoměrně redukční šachty na hlavním vodovodním řadu zajišťujícím zásobování jednoho z významných pražských spotřebišť.

Nahradila elektropřípojku NN z rozvodné sítě, kterou nebylo možné v daném místě provést, a umožnila instalaci nových měřidel a plnohodnotné stanice radiové telemetrie pro on-line přenos dat na centrální dispečink PVK.

Turbína splnila vložená očekávání. Umožnila osazení moderních měřidel v provozně důležitém místě vodovodní sítě PVK a **on-line dálkový monitoring** tohoto místa. Benefitem jsou také výrazně nižší pořizovací náklady oproti elektropřípojce a využití vodní energie - ekologický provoz bez pravidelných poplatků.

Nové technologie měření spotřeby vody

V roce 2011 byly v PVK testovány nové technologie v oblasti měření spotřeby vody a **smart metering**, např. test zpětné klapky UFR, zařízení VODOSTOP nebo systém on-line odečtu stavu vodoměrů v pevné radiové síti s prezentací prostřednictvím internetové aplikace CEM. Novinkou je především rychle se vyvíjející projekt Smart Metering a portfolio nabízených služeb týkajících se zejména dálkových odečtů vodoměrů, který byl prezentován na mezinárodním veletrhu WATENVI.

Průzkum a měření na stokové síti

V roce 2011 byly dokončeny dva nové stálé měrné profily na stokové síti hl. města Prahy v ulicích Evropská a Maďarská (2 měrná místa). Ke konci roku 2011 tak bylo na pražské stokové síti provozováno 11 stálých měrných profilů vybavených moderním **průtokoměrem s telemetrickým přenosem dat** na centrální dispečink a 5 stálých měrných profilů vybavených hladinoměrem. Díky tomu se zlepšila a zvýšila přesnost a spolehlivost měření průtoku odpadních vod.

Hydrologická situace v povodí pražské stokové sítě je monitorována 23 stálými srážkoměrnými stanicemi s telemetrickým přenosem dat na centrální dispečink. Veškerá data pořízená výše uvedenými stálými měřicími sítěmi slouží k optimalizaci provozu a efektivnímu plánování rozvoje stokové sítě.

Průzkum stokové sítě je prováděn také televizním inspekčním systémem. V roce 2011 byl zakoupen vozík k televiznímu inspekčnímu systému, který umožňuje prohlížet trubní stoky od průměru 150 mm.



Helios Green zvyšuje výkonnost

V roce 2011 byl v rámci centrálního ERP systému Helios Green zaveden nový projekt **elektronizace oběhu dokumentů**, jehož cílem bylo zefektivnit a zpřehlednit pracovní postupy při oběhu dokumentů ve společnosti. Zároveň došlo ke snížení nákladů souvisejících s tiskem dokumentů a organizačně i logisticky náročným oběhem papírových dokladů.

Většina obchodních a účetních dokladů byla převedena do elektronické podoby a uložena do systému Helios Green. Následný oběh dokumentů probíhá již výhradně na elektronické bázi. Tento systém je uplatňován především pro schvalování a zaúčtování faktur došlých, pro tvorbu a předávání podkladů pro faktury vydané a jejich následné vystavení, pro schvalování a odesílání objednávek, ale i oběhu smluv.

Projekt elektronizace dokumentů je zajímavý také z pohledu zákazníků a obchodních partnerů, neboť jim PVK bude moci od roku 2012 nabídnout **zasílání obchodních dokumentů** (faktur, objednávek apod.) v elektronické podobě na e-mail, popř. do datové schránky zákazníka. Nemalé nákladové i časové úspory přináší i následná elektronická archivace dokumentů, která nahrazuje stávající archivace v papírové podobě. Archivované dokumenty jsou tak nepřetržitě on-line přístupné zainteresovaným zaměstnancům společnosti i kontrolním orgánům.

Přípravy probíhaly také v rámci projektu **implementace Technického informačního systému** jako součásti ERP systému Helios Green. Tento projekt přinese již v příštím roce rozsáhlé rozšíření možností a zároveň zefektivnění pracovních postupů v oblasti havarijního managementu, sledování struktury provozovaného majetku a zároveň plánování jeho údržby a investic včetně jejich vyhodnocování.



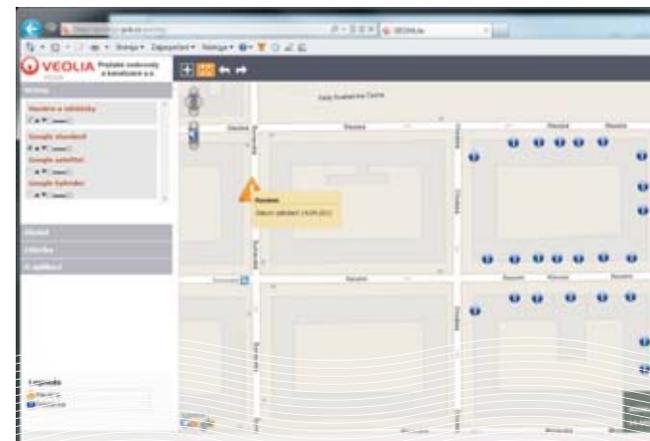
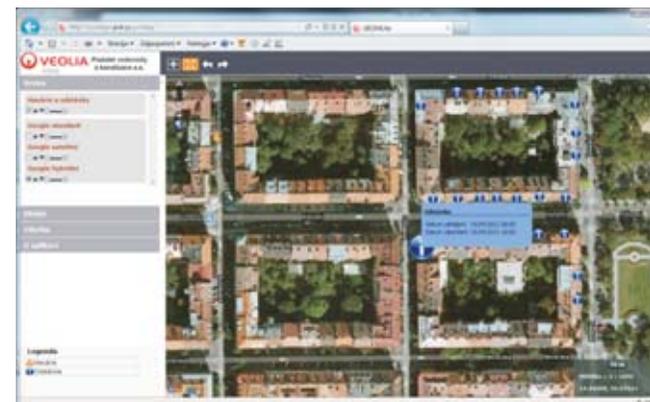
Nové IT technologie

V roce 2011 byla dále rozvíjena spolupráce s dceřinou společností Veolia Voda - Solutions and Services, a.s., která pro PVK zajišťuje služby v oblasti informatiky.

Nově zavedené IT technologie zefektivňují práci zaměstnanců, snižují energetickou náročnost a díky jejich novým možnostem zlepšují také služby zákazníkům. **Modul Havarijního managementu z nového Technického systému** podstatně zlepšuje práci v oblasti činností spojených se správou havárií a navazujících činností. Centrální HelpDesk zásadním způsobem usnadňuje uživatelům řešení jejich požadavků v oblasti informatiky.

Dále byla rozvíjena funkcionalita příjmu a výdeje elektronických faktur, která nejenom snižuje náklady na poštovním, ale tím, že se faktury nemusí tisknout, je šetrnější k životnímu prostředí, podobně jako zavedení centralizovaných tisků. V průběhu roku došlo také k **centralizaci poštovního serveru** (emaily) PVK do společného datového centra Veolia Voda. Jeho výhodou je nejen další snížení nákladů, ale i zvýšení dostupnosti emailových služeb.

Pro zákazníky PVK byla zprovozněna na www.pvk.cz volně dostupná aplikace **Zobrazení havárií a výluk v mapě**, která jednoduchým způsobem ukazuje v mapě aktuální havárie a plánované výluky.



Institut environmentálních služeb v roce 2011

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: 37 392 000 Kč

Počet zaměstnanců: 14

Počet realizovaných vzdělávacích akcí: 1 292

Počet účastníků vzdělávacích akcí: 13 052

V roce 2011 došlo ke skokovému nárůstu výkonů Institutu environmentálních služeb (IES) ve všech sledovaných parametrech. Tržby IES se v porovnání s rokem 2010 zvýšily o 127 %. IES se dařilo stále **rozšiřovat služby**, a to jak v obsahovém, množstevním i teritoriálním slova smyslu. Úspěšně se rozvíjela činnost jednotlivých vzdělávacích center a zastoupení IES v Praze, Ostravě, Banské Bystrici a Teplicích.

Opět se osvědčilo poskytování komplexních služeb formou outsourcingu, zahrnujících i personální agendu vzdělávání. To se neobešlo bez nezbytné inovace vzdělávacích produktů IES. V roce 2011 proběhly rozvojové **programy ve spolupráci s Univerzitou Karlovou** (Personální management II, Marketingová komunikace a PR), Provozovatel vodovodů a kanalizací ve spolupráci s VOŠ a SŠS ve Vysokém Mýtě. Podařilo se otevřít již pátou studijní skupinu bakalářského studijního programu Podniková ekonomika a management ve **spolupráci s Moravskou vysokou školou Olomouc**. V roce 2011 byly připraveny nové rozvojové programy, o které se rozšířila nabídka v roce 2012: Finanční management ve spolupráci s Univerzitou Karlovou, Technika – Voda - Ekologie ve spolupráci s ČVUT a Akademie BOZP s Vysokou školou báňskou – Technickou univerzitou Ostrava.

Nabídku eCampusu (vzdělávacího portálu IES) obohatila řada nových e-learningových kurzů jako je např. Nástupní školení, Trvale udržitelný rozvoj, Člověk a jeho svět peněz a celkem 12 nových počítačových kurzů.

IES se dařilo i na otevřených trzích. IES např. úspěšně vysoutěžil zakázku na vzdělávání zaměstnanců členských společností Sdružení vodovodů a kanalizací (SOVAK) v celkové výši 4 mil. Kč. V roce 2011 také IES intenzivně pracoval na zefektivnění vnitřních procesů v IES i na snižování nákladů. Připravoval se **nový informační systém IES**, který bude testován již koncem února roku 2012.

Svoji činnost v roce 2011 také zahájila Pedagogická rada IES, jejímiž členy jsou především ředitelé lidských zdrojů jednotlivých divizí Veolia Environnement (VE). Pražské vzdělávací centrum IES v roce 2011 zorganizovalo také řadu akcí pro zahraniční zákazníky VE.





Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

Váš dodavatel vodohospodářských služeb

Zákaznická linka PVK: 840 111 112

www.pvk.cz



Olin papír je vyráběn výrobním procesem, který je šetrný k životnímu prostředí s využitím celulózy.

Olin je prémiový nenatíraný papír, odstín Absolute white (vysoce bílá).

Olin Regular a Smooth jsou vyráběny ze 100% ECF (Elementary Chlorine Free) buničiny.