

VÝROČNÍ ZPRÁVA

Středočeské vodárny, a.s.



OBSAH

- 3 Základní údaje
- 4 Statutární orgány společnosti
- 5 Klíčové údaje
- 6 Úvodní slovo předsedy představenstva
- 7 Organizační struktura
- 8 **NAŠE SLUŽBY**
Výroba a distribuce pitné vody; Hospodaření s vodou; Ztráty vody
Vodoměry; Poruchy na vodovodní síti
Odvádění a čištění odpadních vod; Průzkum stokové sítě; Poruchy na sítí
Kvalita vody; Kvalita čištění odpadních vod
Zákazníci; Spokojenost zákazníků; Elektronická faktura; Ostatní služby
SMS Info; Nově nabízené služby; Kohoutková; Terminály Sazky; Call centrum
Komunikace s veřejností; Internetové stránky; Voda očima dětí
- 19 **ODPOVĚDNOST**
Zaměstnanci; Interní komunikace; Sociální oblast; Vzdělávání zaměstnanců
Práce s mládeží; Nadační fond Veolia; Aktivity v oblasti ochrany životního prostředí
Aktivity v oblasti výzkumu a vývoje
- 24 **INOVAČE**
Inovace informačních technologií; TIS v roce 2012; GIS v roce 2012
Inovace v oblasti odvádění a čištění OV; Inovace v oblasti výroby a distribuce vody
Inovace v oblasti snižování ztrát vody; ISO
- 30 Finanční část
- 33 Výrok auditora
- 35 Zpráva dozorčí rady
Kontakty



ZÁKLADNÍ ÚDAJE

OBCHODNÍ JMÉNO:

Středočeské vodárny, a.s.

DATUM VZNIKU:

22. 8. 2000

PRÁVNÍ FORMA:

Akciová společnost

IDENTIFIKAČNÍ ČÍSLO:

26196620

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6699.

DIČ:

CZ26196620

ZÁKLADNÍ KAPITÁL SPOLEČNOSTI:

1 000 000 Kč

AKCIONÁŘI:

Veolia Voda, S.A.	34 %
Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.	32 %
Severočeská vodárenská společnost, a.s.	34 %

SÍDLO SPOLEČNOSTI:

U Vodojemu 3085, 272 80 Kladno



Vize společnosti: Dlouhodobou vizí společnosti je „Stát se první volbou všech obcí i měst v regionu pro zajištění dodávek pitné vody a odkanalizování.“



STATUTÁRNÍ ORGÁNY SPOLEČNOSTI

k 31. 12. 2012

Představenstvo

Etienne Petit	předseda představenstva
Ing. Bohdan Soukup, Ph.D., MBA	místopředseda představenstva
Ing. David Votava	místopředseda představenstva
Ing. Rostislav Čáp	
Bc. Anatol Pšenička	
Ing. Aleš Neruda	
Bc. Jan Řeřicha	

Dozorčí rada

Ing. Dan Jiránek	předseda dozorčí rady
Ing. Ivana Řápková	místopředsedkyně dozorčí rady
PaedDr. Zdeněk Koudelka	místopředseda dozorčí rady
Philippe Guitard	
Hana Moudrá	
Jiřina Provalilová	
Ing. Marie Večeřová	
František Vaňura	
Libor Lesák	

Výkonné vedení

Bc. Anatol Pšenička	generální ředitel
Ing. David Kodým	technický ředitel
Ing. Pavel Halaš	finanční ředitel
Pavel Pobřísko	provozní ředitel



KLÍČOVÉ ÚDAJE

O brat společnosti:	948 202 tis. Kč
H ospodářský výsledek:	82 177 tis. Kč
P očet zaměstnanců:	434



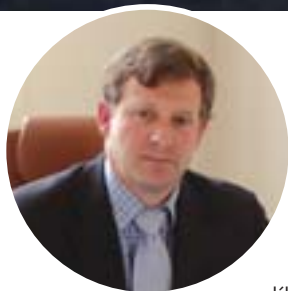
Pitná voda – vybrané ukazatele

Počet obyvatel zásobovaných pitnou vodou:	281 000
Voda k realizaci:	14 921 tis. m ³
Voda nefakturovaná:	15,31 %
Počet provozovaných úpraven pitné vody:	3
Počet provozovaných vodojemů:	92
Počet vodovodních přípojek:	69 638
Celková délka provozovaných vodovodních řadů a sítí (bez přípojek)	2 460 km

Odpadní voda – vybrané ukazatele

Množství vyčištěných odpadních vod:	13 608 tis. m ³
Počet obyvatel připojených na kanalizační síť:	184 000
Počet provozovaných čistíren odpadních vod:	46
Počet přečerpacích stanic odpadních vod:	110
Počet kanalizačních přípojek:	28 015
Délka provozovaných kanalizačních sítí (bez přípojek):	837 km

ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDY PŘEDSTAVENSTVA



Vážené dámy, vážení pánové,
vážení zákazníci, vážení akcionáři,

rok 2012 nebyl z hlediska plnění ročního plánu rokem jednoduchým. Díky stabilitě naší společnosti a především díky spolehlivé práci našich zaměstnanců jsme v náročné situaci všechny úkoly zvládli a splnili.

Vlastnická společnost Vodárny Kladno – Mělník, a.s. (VKM) zaznamenala v loňském roce významnou změnu ve vedení společnosti. Další důležitou změnou je zahrnutí VKM do kategorie veřejných zadavatelů podle novely zákona o veřejných zakázkách. Naše společnost v loňském roce podpořila investiční činnost VKM poskytnutím předplaceného nájemného. Setkání s akcionáři VKM, které bylo připraveno VKM a SVAS ke Dni vody, nastartovalo novou etapu informovanosti nejen o dění v obou společnostech, ale i ve vysvětlení základních principů fungování obou společností.

Společnost Středočeské vodárny, a.s. věnuje velkou péči i vztahům se zákazníky. Zákazníci mají možnost osobního vyřízení všech záležitostí na dvou zákaznických centrech a jednom kontaktním místě, kde kvalifikovaní pracovníci řeší veškeré požadavky zákazníků od přijetí žádosti o realizaci vodovodní přípojky, přes uzavření a změnu smlouvy, založení zálohových plateb, vybírání plateb za vodné a stočné, po přijímání a řešení reklamací v souladu s reklamačním řádem společnosti. ZC Kladno umožňuje svým zákazníkům provádět platby kartou prostřednictvím terminálu pro bezhotovostní platbu.

Zákazník kromě toho má možnost využít další z poskytovaných zdrojů informací. Aktuální informace nabízí Zákaznická linka 840 121 121, webové stránky společnosti www.svas.cz a registrovaní uživatelé využívají velmi užitečnou službu SMS Info, prostřednictvím které mohou zákazníci získat informace o aktuálním přerušení dodávky vody či plánované odstávce. A úplnou novinkou je zobrazování provozních událostí na Google mapě s informacemi o vzniku, předpokládané délce a době odstranění havárií.

Středočeské vodárny, a.s. nezapomínají ani na pomoc těm, kteří to nejvíce potřebují. Uvědomují si svoji sociální odpovědnost a snaží se podporovat akce ve svém regionu. Jakožto člen skupiny Veolia

Voda přispívá společnost Středočeské vodárny, a.s. prostřednictvím Nadačního fondu VEOLIA na projekty po celé České republice.

Hlavním projektem jsou MiNiGRANTy. V rámci tohoto projektu zaměstnanci společnosti doporučují Nadačnímu fondu Veolia, kterým sdružením, spolkům a neziskovým organizacím chtějí ve svém regionu pomoci. Např. v roce 2012 byly podpořeny projekty zaměstnanců SVAS v celkové výši 200 tisíc Kč. Slavnostního předávání MiNiGRANTů se každoročně účastní zástupci těch organizací, jimž je finanční pomoc určena, spolu se zaměstnanci, kteří se o získání MiNiGRANTu zasloužili. Zaměstnanci vodárny pomáhají také v rámci Firemního dobrovolnictví ve svém regionu. Dobrovolnická činnost v místě pomáhá nejen rozvíjet vzájemnou spolupráci mezi vodárnou a místními neziskovými organizacemi, ale napomáhá i k rozšíření povědomí, že vodárny nejsou jenom organizací, která se zabývá pouze svojí základní činností, a to je vodou ve všech podobách. Zaměstnanci vodárny se každoročně aktivně zapojují např. do pomocných prací při úpravě místních toků, údržbových prací na objektech chráněných dílen nebo obnově dětských hřišť. V neposlední řadě Středočeské vodárny, a.s. podporují spolupráci s neziskovými organizacemi provozující chráněné dílny, bydlení či chráněnou kavárnu.

V oblasti ISO lze řadit loňský rok ve Středočeských vodárnách, a.s. mezi významné mezníky. Podařilo se zavést nový systém environmentálního managementu dle ČSN EN ISO 14001:2005 a proběhl i recertifikační audit již získaných certifikátů dle systémů ČSN EN ISO 9001:2009 – management jakosti a ČSN OHSAS 18001:2008 – řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Přeji všem zaměstnancům Středočeských vodáren, a.s., aby si vedli alespoň tak dobře jako v loňském roce a našim zákazníkům chci poděkovat za spolupráci a věřím, že budou i nadále spokojeni se službami naší společnosti. Prognóza hospodářského vývoje na rok 2013 nás vybízí ke stále lepším výkonům. Což bude vyžadovat od každého našeho zaměstnance zvýšené úsilí. Věřím, že zkušenost a pracovní nasazení pomůže zvládnout úkoly, které nás v nadcházejícím roce čekají.

Etienne Petit
předseda představenstva

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

k 31. 12. 2012



Vnitřní organizace Středočeských vodáren, a.s. (dále jen SVAS) je třístupňová a vychází především z rozmístění provozované infrastruktury. Vrcholové vedení řídí vnitropodnikové hospodářské jednotky, kterými jsou útvary, provozy a střediska. Provozy a střediska se zabývají realizací rozhodujícího předmětu činnosti, útvary provádějí zejména činnosti s tímto související, tj. poskytují služby především provozům, ale i cizím zákazníkům (např. útvary projekce, laboratoře, nákupu a informační technologie). Hlavními nástroji řízení jsou systémy řízené dokumentace a plánování.

Uspořádání provozů je podřízeno specializaci jejich základních činností:

- **Provoz dálkovod** (jeden) - výroba a dálková doprava vody v rámci společnosti a některé podpůrné činnosti ostatním provozům (opravy a údržba chlorátorů, redukčních ventilů a automatických tlakových stanic)
- **Provozy vodovodů** (tři) - dodávka vody v určených lokalitách
- **Provozy kanalizací** (tři) - odvádění a čištění odpadních vod v určených lokalitách
- **Provoz smíšený** (jeden) - vodovod a kanalizace

Specializace činností přináší větší odbornost a lepší využití kvalifikace zaměstnanců, vyšší vytížení specializované techniky, a tím větší efektivitu jednotlivých procesů.

Společnost nemá organizační složku v zahraničí.

Ovládané společnosti

Společnost vlastní obchodní podíl ve výši 2 % ve společnosti RAVOS, s.r.o., se sídlem v Rakovníku. Tato společnost je regionálním vodohospodářským podnikem.

NAŠE SLUŽBY

ZAJIŠŤUJEME PRO SVÉ ZÁKAZNÍKY
KOMPLEXNÍ SERVIS

Výroba a distribuce pitné vody

V roce 2012 společnost SVAS vyráběla a distribuovala pitnou vodu pro cca 281 tisíc obyvatel Středočeského kraje.

Výrobu pitné vody zajišťují zejména tyto zdroje a úpravní vody:

- jímací území Mělnická Vrutice
- jímací území Liběchovka
- úpravna vody Klíčava
- úpravna vody Studeněves

Výroba vody v roce 2012 (v m³)

objekt - zdroj	m ³
Mělnická Vrutice	10 441 806
Liběchovka	1 265 130
Klíčava	2 214 722
Studeněves	631 393
Stříbrník	400 863
ostatní zdroje	601 358
celková výroba	15 555 272



Hospodaření s vodou

SVAS	Voda k realizaci [m ³]	Voda fakturovaná [m ³]	Voda nefakturovaná [m ³]	% vody nefakturované z vody k realizaci	Skutečná délka sítě [km] - bez přípojek
2005	14 756 794	11 545 695	3 211 099	21,76 %	2 137
2006	14 341 434	11 010 413	3 331 021	23,23 %	2 167
2007	14 854 481	11 723 885	3 131 000	21,08 %	2 245
2008	14 663 615	11 712 121	2 951 494	20,13 %	2 257
2009	15 154 380	11 803 764	3 350 616	22,11 %	2 202
2010	15 670 549	12 538 331	3 132 218	19,99 %	2 391
2011	15 087 495	12 638 257	2 449 238	16,23 %	2 445
2012	14 920 530	12 636 870	2 283 660	15,31 %	2 460

Ztráty vody

Pro vlastníky vodovodních sítí je pravidelně připravován návrh plánu rekonstrukcí a investic ke zlepšení stavu provozovaných sítí. Jedině společně s obnovou sítě je možné pokračovat v dobrém trendu hospodaření s vodou i v dalších letech.

Nadále je propracováván systém sledování jednotlivých bilančních pásem přivaděčů a rozvodné sítě. V roce 2012 bylo preventivně prověřeno celkem 632 km vodovodní sítě.



Vodoměry

Nákup vodoměrů zajišťují sklady vodoměrů v Kladně a v Mělníku dle ročního schváleného plánu, evidují je v zákaznickém informačním systému ZIS.NET, zajišťují jejich skladování a opravy a spolupracují s provozy, kterým vydávají vodoměry a od kterých přebírají zpět vodoměry určené do opravy či k vyřazení.

V roce 2012 bylo evidováno celkem 68 033 fakturačních vodoměrů. Referentky skladu vodoměrů také zasílají vodoměry, u kterých odběratel požádá o přezkoušení, do certifikované laboratoře a výsledný protokol o přezkoušení předávají zpět zákaznickému centru, které dále věc řeší se zákazníkem. Celkově bylo přezkoušeno v roce 2012 na žádost zákazníka 44 vodoměrů, přezkoušení nevyhovělo pouhých 7 měřidel.



Poruchy na vodovodní síti

V roce 2012 bylo opraveno celkem 1 417 poruch a havárií vodovodní sítě. Z tohoto počtu bylo na vodovodních řadech 617 tekoucích poruch a 237 netekoucích (nefunkční armatury apod.), na přípojkách pak 353 poruch tekoucích a 210 netekoucích. Mimo to bylo odstraněno 614 poruch na vodoměrech.

Díky používání kvalitních materiálů při obnově a realizaci nových vodovodních řadů, zajištěných platnými Technickými standardy společností SVAS a VKM, dochází postupně k nápravě nejkritičtějších míst provozované sítě.

Odvádění a čištění odpadních vod

V roce 2012 pokračovala realizace optimalizačních opatření (optimalizace dávkování polymerních/koagulačních činidel, aeračních cyklů, kalového hospodářství atp.) směřující ke zvýšení efektivity provozu ČOV a přečerpávacích stanic odpadních vod.

Byla důsledně prováděna údržba a opravy především technologických celků s cílem eliminovat poruchy, které by mohly mít dopad na kvalitu čištěných odpadních vod. Mimo mnoha provedených oprav byla na ČOV Braškov a Kamenné Žehrovice provedena výměna provzdušňovacích elementů stejně jako na ČOV v Kralupech nad Vltavou, kde byla provedena výměna provzdušňovacích elementů v regeneraci kalu a jedné aktivaci. Na ČOV Lány proběhlo odstranění povrchových aerátorů, které byly nahrazeny jemnobubliným provzdušňovacím systémem. Na ČOV Kačice stále probíhala rekonstrukce. Na ČOV Mělník byla za provozu, bez přerušení chodu ČOV, provedena firmou Česká voda generální oprava odvodňovací odstředivky za cca 2,3 mil Kč.

Po dobrých zkušenostech z minulých let byl zajištěn i v roce 2012 přenos hlavních provozních údajů kanalizačních objektů na centrální dispečink, což zvyšuje kvalitu a bezpečnost provozu kanalizačních systémů a umožňuje ihned reagovat na všechny neobvyklé situace.

V návaznosti na řešení neodborně připojovaných kanalizačních přípojek, se mimo navrtávání v cca 50 přípa-

dech zkušebně realizovaly opravy těchto kanalizačních přípojek bezvýkopovou metodou za použití sanačního robota. Zvolený postup se maximálně osvědčil zejména snížením cen oprav a minimalizací dopadu oprav na veřejnost.

Pro přípravu sanací stokové sítě bezvýkopovými technologiemi se pro zkvalitnění přípravy a realizace začaly provádět další doplňující průzkumy, a to georadarem. Tento průzkum georadarem doplnil informace o stavu sítě o zjištění a avizování možného nestabilního nadloží (kaverny). V roce 2012 bylo tímto georadarem zkontrolováno téměř 6 km sítě.

Při výstavbě nových kanalizačních stok a kanalizačních objektů je kladen důraz na používání kvalitních materiálů, používání správné technologie při výstavbě a dodržování technických standardů společností SVAS a VKM.

Množství vyčištěné odpadní vody v roce 2012 v m³

ČOV Mělník	1 143 813
ČOV Vrapice (Kladno)	4 374 877
ČOV Kralupy	3 900 599
ostatní provozované ČOV	4 188 794
CELKEM	13 608 083

Průzkum stokové sítě

V roce 2012 probíhala preventivní údržba a monitoring kanalizační sítě v dlouhodobě ustáleném rozsahu. V roce 2012 byly zrevidovány více než 4 % délky kanalizační sítě, vyčištěno bylo 7 % kanalizační sítě. Údaje z monitoringu jsou od roku 2010 nově ukládány i do systému geografického informačního systému formou protokolů.

Poruchy na stokové síti

V roce 2012 bylo na kanalizační síti odstraněno celkem 1 443 poruch a havárií (z toho 1 059 na stokách a 384 na přípojkách). Poruchy stokové sítě jsou způsobeny především jejím stářím a použitím méně kvalitních materiálů při její výstavbě v minulých obdobích. Přetrvávající postupné zvyšování počtu odstraněných poruch je způsobeno především zvýšeným rozsahem prováděných kamerových revízií úseků stokové sítě, což následně snižuje riziko výskytu závažných havárií.



Kvalita vody

Kvalita dodávané pitné vody

Kvalita pitné vody byla sledována v souladu s vyhláškou č. 252/2004 Sb. ve znění vyhl. č. 187/2005 Sb., kterou se stanoví požadavky na pitnou a teplou vodu, rozsah a četnost kontrol pitné vody. Distribuční síť byla kontrolována v průběhu roku 2012 jak po trase distribuce (vodojemy, přivaděče), tak u spotřebitelů.

Do sítě byla v roce 2012 ze zdrojů VKM dodávána voda, která plně splňovala hygienické limity. Výjimku tvořilo minimum vody z ÚV Klíčava s mírně překročenou koncentrací manganu. Vzhledem k rychlému kolísání kvality surové vody a technologii jeho odstraňování, je nastavení úpravy na tyto velmi nízké koncentrace problematické. V případě nárůstu koncentrací v surové vodě na vyšší hodnoty je ÚV připravena k odstraňování manganu. Bezprostřední opakování vzorků bylo v souladu s legislativou. Překročení povolených koncentrací v distribuční síti bylo ojedinělé. Z více než 22 tisíc analýz provedených na zdrojích a

v distribuční síti jich bylo 99,7 % vyhovujících. Většina nevyhovujících analýz byla opět v ukazateli železo v oblasti zásobené Klíčavskou vodou. Kladně se stále projevuje především dávkování inhibitoru koroze kovových potrubí. V oblastech v blízkosti úpravy jsou již koncentrace železa trvale v normě, k překročení dochází v koncových oblastech a i tam průměrná koncentrace železa klesá.

Dne 24. 9. 2012 bylo zjištěno havarijní znečištění přítoku vodárenské nádrže Klíčava, ve kterém byl jako hlavní polutant stanoven pesticid Atrazin. Přítok nádrže i kontrolní profily v nádrži byly monitorovány v rámci opatření vodoprávních úřadů Povodím Vltavy. Maximální koncentrace zjištěné v přímo v nádrži byly kolem 40 ng/l (hygienický limit je 100 ng/l). Bezprostředně poté, co byly zjištěny měřitelné koncentrace v okolí odběrného místa pro úpravu (počátek prosince), bylo na ÚV Klíčava zahájeno dávkování práškového aktivního uhlí a koncentrace Atrazinu ve vyrobené vodě jsou udržovány pod mezí detekce.

Hygienické zabezpečení

Podle vyhlášky č. 252/2004 Sb. ve znění vyhl. č. 187/2005 Sb. je zrušena minimální požadovaná hodnota chloru 0,05 mg/l. To v praxi znamená, že u bakteriologicky nezá-

vadných vzorků není vyžadována přítomnost zbytkového chloru.

vodovod	počet vzorků	vzorky nevyhovující vyhl. 252/2004 tj. Cl ₂ >0,30	průměrná hodnota Cl ₂
	n	%	mg/l
KSKM – Kladno	271	0	0,07
KSKM – ZV Lacinova	41	0	0,08
KSKM – Klíčava	312	0	0,22
KSKM – Liběchovka	61	0	0,10
KSKM – Měl.Vrutice	507	0	0,10
KSKM – Mělník	46	0	0,08
KSKM – Slanovod	58	0	0,04
KSKM – Studeněves	29	0	0,10
KSKM – Studeněves, M.Vrutice, Kvíček	61	0	0,08
KSKM – ZV Lidice	28	0	0,12
Lhotka	8	0	0,04
Mšeno	133	0	0,04
Řepín	11	0	0,04
Vraňany	12	0	0,03
Vysoká Libeň	13	0	0,06
Zahájí	7	0	0,03

Průměrné koncentrace dusičnanů ve zdrojích v letech 2010-2012 uvádí následující tabulka:

Zdroj	NO ₃ [mg/ l]			limit [mg/ l]
	2010	2011	2012	
Hostouň	26,7	40,5	33,0	50
Hřebeč	37,4	59,4	42,4	
Klíčava	4,2	8,8	5,4	
Lhotka	13,4	16,5	11,0	
Liběchovka	8,8	13,6	12,0	
Mělnická Vrutice	12,7	14,2	15,7	
Řepín	5,1	5,0	4,9	
Stříbrník	6,8	5,5	5,4	
Velká Dobrá	19,3	29,2	16,6	
Vraňany	5,3	5,3	4,7	
Vysoká Libeň	9,7	11,0	28,0	
Zahájí	17,6	25,1	22,6	

U malých zdrojů byly k hodnocení použity i vzorky ze spotřebišť. Všechny zdroje dodávané samostatně do sítě jsou po odstavení zdroje Spomyšl již bezpečně pod hygienickým limitem.

V roce 2011 byly zjištěny vyšší koncentrace dusičnanů ve zdrojích Hostouň a Hřebeč. Tyto zdroje nejsou dodávány samostatně spotřebitelům. Distribuce těchto zdrojů do sítě byla uzpůsobena tak, aby v dodávané směsi s vodou z Vrutice byl s jistotou dodržen limit 50 mg/l. V roce 2012 došlo během roku k poklesu koncentrací u obou těchto zdrojů na hodnoty blízké roku 2010.

Nárůst koncentrací byl pravděpodobně spojen s dešťově bohatým druhým pololetím roku 2010. V roce 2012 došlo k nárůstu koncentrací na zdroji Vysoká Libeň. Zde byly vyšší koncentrace již v minulosti zjištěny a jejich zdroj odstraněn, zdroj současného nárůstu bude identifikován. Pravděpodobně se jedná o „vymytí dusičnanů ze zvodnělé vrstvy vysokými srážkami v letech 2010/2011. Kolísání koncentrací u ostatních zdrojů není nijak významné.



Kvalita čištění odpadních vod

Čištění odpadních vod probíhalo v roce 2012 bez zásadních problémů. Kladně se například projevilo provedení krizových úprav na ČOV Vrapice. Přesto na některých ČOV přetrvávají provozní obtíže.

Na ČOV Klecany je vzhledem k současnému zatížení a použité technologii plnění limitů velmi problematické. Tento problém je způsoben tím, že projektovaná kapacita nezohledňuje požadavky současné legislativy, hlavně v oblasti nitrifikace (převodění amoniakálního dusíku na dusičnany, které jsou méně škodlivé pro vodní toky).

Obdobně současná kapacita ČOV Lány s přihlédnutím na současné požadavky na kvalitu vyčištěných OV je cca 2100 EO (projektované je 3380 EO). Současné zatížení ČOV je 1850 EO, do doby rekonstrukce by tedy ČOV měla plnit současné limity platné do konce roku 2014.

Změna legislativy postihla i další ČOV. Vynutila si výše zmíněné úpravy ČOV Vrapice a nutná je aktuálně také úprava ČOV Mělník. Další problematická je ČOV Zeměchy, která je dlouhodobě přetížena především hydraulicky. Podle platné projektové dokumentace by OV ze Zeměch měly být přepojeny na ČOV Kralupy.

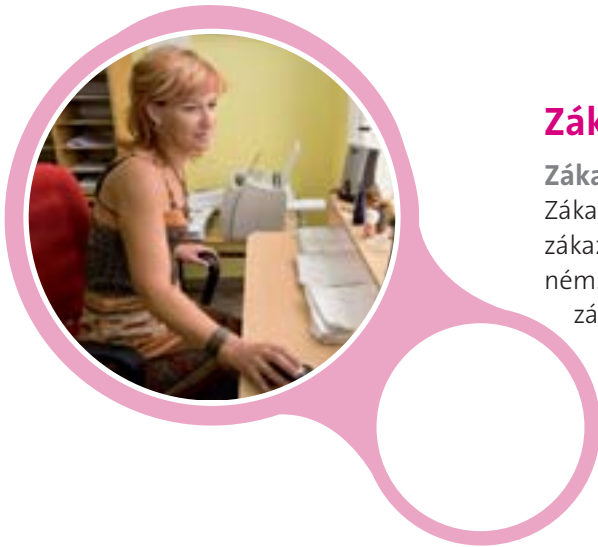
Tabulka uvádí účinnosti odstraňování organických látek. Legislativou vyžadovaná účinnost pro ČOV nad 2000 EO je 90 % pro BSK₅ a 80 % pro CHSK_{Cr}.

Kvalita a účinnost čištění odpadních vod je stále velmi vysoká, rok 2012 je srovnatelný s rokem 2011 ve všech sledovaných ukazatelích.

Vývoj znečištění a účinnost čištění na ČOV

Položka	2007	2008	2009	2010	2011	2012
znečištění přítékající v t BSK ₅ /rok	3277	3394	3547	3479	3015	3451
znečištění vypouštěné v t BSK ₅ /rok	62	60	59	80	67,3	80,8
účinnost čištění v %	98,1	98,2	98,3	97,7	97,8	97,7
Položka	2007	2008	2009	2010	2011	2012
znečištění přítékající v t CHSK _{Cr} /rok	7662	7315	7990	7522	6814	7481
znečištění vypouštěné v t CHSK _{Cr} /rok	403	427	406	502	526	598
účinnost čištění v %	94,7	94,2	94,9	93,3	92,3	92,0
Položka	2007	2008	2009	2010	2011	2012
znečištění přítékající v t NL/rok	2997	3290	3070	3217	3345	2830
znečištění vypouštěné v t NL/rok	75	79	77	106	106	110

Účinnost čištění u NL se neuvádí vzhledem k odlišnému charakteru NL na přítoku a na odtoku.



Zákazníci

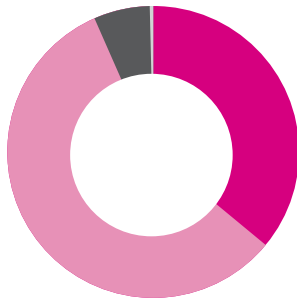
Zákaznická centra

Zákaznická centra SVAS nabízejí své služby zákazníkům prostřednictvím zákaznických center v Kladně a Mělníku a v kontaktním centru ve Slaném. V roce 2012 navštívilo zákaznická centra vodáren celkem 23 621 zákazníků. Celkově byl útvar Front office, pod který zákaznická centra spadají, v roce 2012 kontaktován v 46 668 případech, a to buď telefonicky, písemně či osobní návštěvou zákazníka. Zákaznická centra přijala a vyřešila v roce 2012 celkem 500 reklamací, z nichž 302 bylo vyřešeno do osmi dnů, zbytek pak ve stanovené lhůtě do 30 dní.

V roce 2012 provedla odečtová služba celkem 92 732 odečtů fakturačních měřidel. Průměrná doba od data odečtu do vystavení faktury v roce 2012 činila 8 dní, což představuje zkrácení tohoto termínu v porovnání s rokem předchozím o jeden den. V roce 2012 došlo k přerušení dodávky vody z důvodu neplacení vodného v celkem 213 případech.

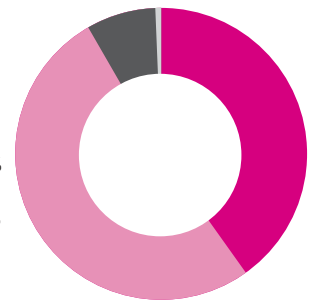
Jak jste celkově spokojen/a s úrovní poskytovaných služeb Vašeho dodavatele pitné vody?

- velice spokojen/a - 34 %
- spokojen/a - 59 %
- spíše nespokojen/a - 6,7 %
- zcela nespokojen/a - 0,3 %



Jak jste konkrétně spokojen/a s kvalitou pitné vody?

- velice spokojen/a - 37 %
- spokojen/a - 55 %
- spíše nespokojen/a - 7,3 %
- zcela nespokojen/a - 0,7 %



Spokojenost zákazníků

S úrovní poskytovaných služeb je celkově spokojeno 93 % zákazníků SVAS. Ukázal to poslední telefonický průzkum spokojenosti, který pro společnost SVAS provedla nezávislá výzkumná agentura IBRS - International Business and Research Services s.r.o. Výzkumu se zúčastnilo 400 respondentů z Mělnicka, Kladenska a Slánska z řad majitelů rodinných domů, správců bytových domů či bytových družstev, průmyslových zákazníků a firem.

Průzkum ukázal, že celkově je se službami, které nabízí SVAS spokojeno 93 % respondentů, což je nad úroveň dlouhodobého průměru trhu podobných segmentů, který dosahuje 88 %. Po vyhodnocení průzkumu vodárna výsledky využije pro stanovení priorit rozvoje a poskytování služeb.

Spokojenost s profesionálním přístupem zaměstnanců SVAS vyjádřilo 97 % respondentů. S chováním a vy-

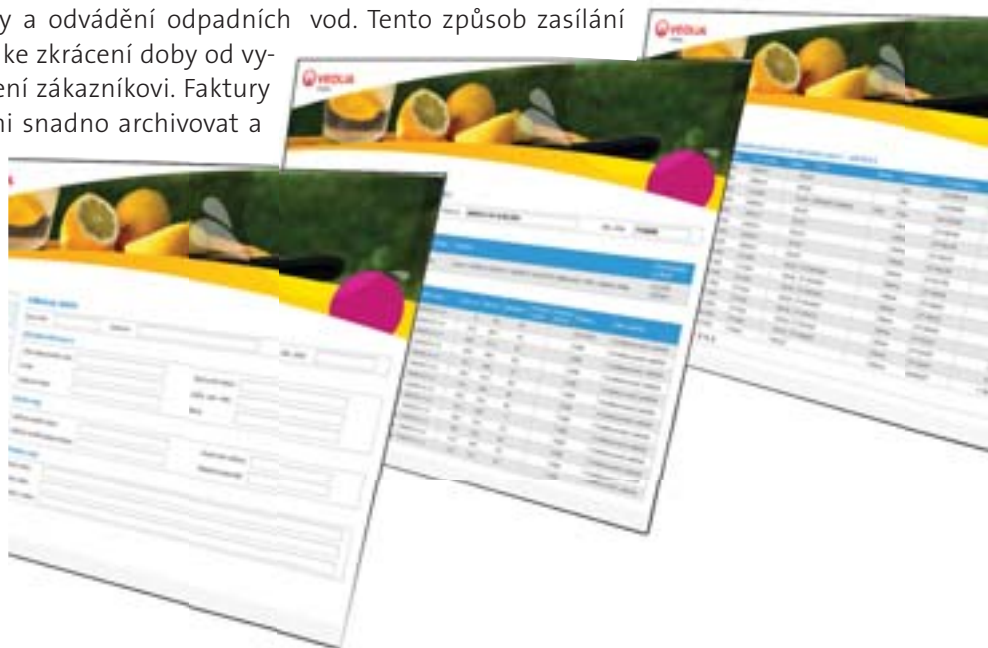
stupováním odečítače vodoměru je spokojeno dokonce 98 %. Agentura IBRS provádějící výzkum zde zaznamenala nárůst spokojenosti u segmentu firem +6 % a bytových družstev +2 %.

V rámci průzkumu měli zákazníci možnost vyjádřit se k plynulosti dodávek vody. Plných 99 % respondentů je s plynulostí dodávky vody spokojeno. K nárůstu spokojenosti došlo i u segmentu bytových družstev na plných 100 %.



Elektronická faktura

Již druhým rokem společnost nabízí svým odběratelům doručování faktur za vodné a stočné v elektronické podobě. Faktury jsou zákazníkům zaslány na emailovou adresu, kterou uvedou při uzavírání smlouvy na dodávku vody a odvádění odpadních vod. Tento způsob zaslání faktur přispěje také významně ke zkrácení doby od vystavení faktury k jejímu doručení zákazníkovi. Faktury v elektronické podobě lze velmi snadno archivovat a mít tak vždy po ruce údaje o spotřebě vody v domácnosti. Dalším podstatným přínosem tohoto způsobu doručování faktur je jeho kladný vliv na životní prostředí - fakturu není nutné tisknout a tím se ušetří spotřebovaný papír. V roce 2012 měla tuto službu objednána téměř 3 % z celkového počtu odběrate-



Ostatní služby

V roce 2012 pokračoval ve společnosti projekt Závazky zákaznických služeb. V roce 2012, stejně jako v roce předchozím, nebyla evidována žádná reklamace plnění těchto závazků ze strany zákazníků společnosti. Díky závazkům se zkrátila doba vyřízení požadavků a dotazů zákazníků. Mezi další zlepšení například patří, že společnost sama upozorňuje zákazníky na zvýšenou spotřebu vody (pokud se spotřeba zvýšila o více než 50 % nebo 50 m³) a pomáhá zákazníkům v tíživé situaci.

Další nabízenou službu - možnosti rezervace termínu pro návštěvu zákaznického centra, využily v roce 2012 řádově desítky odběratelů. Rezervační systém je k dispozici na adrese www.svas.cz v hlavním menu v sekci „Můj zákaznický účet“. Zákazník si zde vybere termín schůzky a uvede svůj kontaktní e-mail, na který mu je zasláno potvrzení jeho návštěvy. V současné době mohou rezervační systém využívat i ti zákazníci, kteří mají zájem o vyjádření k vodovodním a kanalizačním přípojkám.

Služba SMS Info

V roce 2012 bylo ke službě SMS INFO přihlášeno celkem 6 143 odběrných míst v regionu provozovaném společností SVAS. Zaregistrovaní zákazníci zdarma dostávají důležité informace týkající se dodávky pitné vody a odkanalizování formou SMS zpráv zasílaných na mobilní telefon. Od okamžiku uvedení této služby do provozu bylo zákazníkům rozesláno celkem 58 384 SMS zpráv.



Bezplatná služba je vhodná i pro zákazníky, kterým handicap nedovolí přečíst si SMS zprávu ve svém mobilním telefonu. Potřebnou informaci mohou získat pomocí hlasových zpráv na mobilní telefon či pevnou linku. Hlasové zprávy mají možnost využívat i ti zákazníci, pro které čtení SMS zpráv obtížné.

Služba SMS INFO je určena pro širokou veřejnost, úřady, firmy, zkrátka pro všechny, kteří si přejí být informováni o výjimečných haváriích vodovodu nebo kanalizace, významných plánovaných výlukách v dodávce vody apod.

Nově nabízené služby

Regionalizace zákaznických center

V lednu 2012 byl spuštěn projekt tzv. regionalizace zákaznických center společností SVAS, PVK a 1. SČV. Cílem tohoto projektu bylo umožnit zákazníkům uvedených společností využít v rámci regionu Středočeského kraje všechna zákaznická či kontaktní centra jednotlivých filiállek bez ohledu na to, pod kterou vodárenskou společností patří. V roce 2012 obsloužila zákaznická centra v rámci tohoto projektu celkem 153 zákazníků, 84 % zákazníků navštívilo zákaznické centrum PVK, 13 % zákazníků bylo obslouženo zákaznickými centry 1. SČV a zbytek zákazníků kontaktoval Středočeské vodárny.



Kohoutková

Již 28 zařízení v regionu provozovaném Středočeskými vodárnami, a.s. projevilo zájem o projekt „Kohoutková, prosím“. Celosvětový trend pití vody z vodovodu dorazil nejen do našich domácností, ale i do zařízení, které poskytují služby široké veřejnosti. Na Mělnicku a Kladensku můžete nalézt karafy od designéra Daniela Piršče nejen v restauracích, ale i v Gastro studio Nowaco při výuce kuchařského umění nebo v některých zdravotnických zařízeních.

Osvěžit se kohoutkovou lze i při studiu v kongresovém centru na zámku Liblice nebo při návštěvě Městského úřadu v Unhošti. Jak někteří účastníci v projektu Kohoutková sami přiznávají, svým hostům již několik let nabízejí vodu z vodovodu a nyní využili možnost svým hostům nabízet kohoutkovou v krásných karafách.

Seznam všech zařízení, kde se napijete kohoutkové naleznete na webových stránkách SVAS www.svas.cz nebo na webu www.kohoutkova.cz

Terminály Sazky

Společnost obnovila zákazníkům oblíbenou službu, která umožňuje hradit faktury za vodné a stočné na terminálech společnosti Sazka. Široká dostupnost těchto terminálů není jedinou výhodou, klienti ušetří také na poplatcích.

Od března 2012 mohou zákazníci společnosti SVAS, kteří platí vodné a stočné nebo zálohy fakturou, využít obnovené služby a zaplatit 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. Možnost využít tohoto způsobu úhrady faktury mají tedy i zákazníci v menších městech a na venkově. K provedení platby stačí předložit čárový kód umístěný na faktuře.

Nespornou výhodou této služby je pouze 15korunový poplatek, který se, na rozdíl od poplatků na poště, nemění ani podle výše placené částky.

Call centrum

Provoz Call centra od 1. 10. 2010 zajišťuje společnost Solutions and Services. V listopadu roku 2012 došlo k přesunu pracoviště Call centra do centrální budovy v Praze. Tento krok zajistí optimalizaci rozložení práce jednotlivých operátorek. Zákaznická linka poskytuje zákazníkům společnosti informace sedm dní v týdnu po 24 hodin. Call centrum zprostředkovává zákazníkům především informace týkající se vodárenství a přijímá od zákazníků informace o poruchách, které předává dispečinku. Samozřejmostí je poskytování informací týkajících se smluvních vztahů, plateb, záloh, reklamací a poskytování odpovědí na široké spektrum dotazů, se kterými se na Call centrum zákazníci společnosti obracují.





Komunikace s veřejností

Společnost SVAS informuje svoje zákazníky využíváním veškerých dostupných forem komunikace, a to nejen prostřednictvím zákaznických center a informačních kampaní, ale i prostřednictvím tisku a rozhlasu.

Dalším významným zdrojem informací je zákaznický časopis, který je distribuován jedenkrát ročně do všech domácností v regionu SVAS. Zde se mohou zákazníci seznámit s aktuální činností společnosti, novými službami, užitečnými radami, ale i s důležitými informacemi v rámci celé skupiny Veolia Voda. Informační letáčky, ale i inzeráty v tištěných médiích nabízejí široký rozsah služeb nejen pro občany, ale i pro města a podnikatele.

Pro zástupce obcí nacházející se v jímacím území Mělnická Vrutice bylo v prosinci loňského roku již potřetí připraveno tematické setkání prostorách čerpací stanice v Mělnické Vrutici. Hlavní cílem bylo zástupce obcí seznámit se zdroji, kvalitou a monitoringem vodních zdrojů v regionu SVAS a výhledem v oblasti zásobování pitnou vodou. Důležitým a nejvíce diskutovaným tématem byla ochrana životního prostředí v regionu a strategie společnosti v zásobování obyvatel pitnou vodou.

Koncem listopadu naši zaměstnanci i naši partneři z komunální sféry měli možnost neformálního setkání při divadelním představení Divadla Bez zábradlí.

Internetové stránky

To, že si webové stránky www.svas.cz našly mezi odběrateli své místo, dokazuje statistika v návštěvnosti za rok 2012, kdy počet návštěv se přiblížil k 70 000. Z Top stránek návštěvníci nejvíce zajímali samotné webové stránky, informace o rezervačním systému a cena vody. Zákazníci mají možnost se přes internetové rozhraní přihlásit do svého profilu, kde mohou kontrolovat vyúčtování, platby apod. S pozitivním ohlasem se mezi zákazníky setkal rezervační systém, kdy si zákazník může naplánovat návštěvu ve vodárně k vyřízení svých záležitostí bez čekání.



Voda očima dětí

Vzpomínku na školní léta a hlavně na výtvarnou výchovu umožňuje výstava výtvarných děl žáků ze Základní školy Amálská Kladno, která je od jara loňského roku zpřístupněna nejen zaměstnancům vodárny, ale i jejím zákazníkům. Již šestým rokem společnost SVAS využívá prostory v administrativní budově jako netradiční výstavní síň umožňující amatérským fotografům vystavovat svoje díla v prostorách vodárny a tak i nepřímo pomáhá k nastartování jejich umělecké kariéry.

V loňském roce došlo k malé změně v dramaturgii výstav a místo fotografií se vystavují výtvarná díla žáků ze Základní školy Amálská v Kladně.

Výstava je vyvrcholením spolupráce mezi SVAS a základní školou. Návštěvníci vodáren využijí čas strávený u nás nejen k vyřízení svých záležitostí, ale i zavzpomínají zásluhou těchto obrázků na svá školní léta.

ODPOVĚDNOST

ODPOVĚDNOST VŮČI ZAMĚŠTNANCŮM
A ZÁKAZNÍKŮM

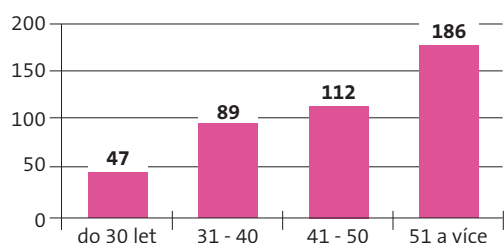


Zaměstnanci

K 31. 12. 2012 měla společnost 434 zaměstnance. Průměrný věk zaměstnanců v roce 2012 dosáhl 47 let.

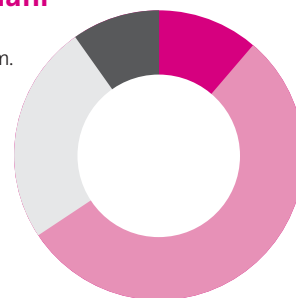


Věková struktura zaměstnanců v SVAS



Struktura vzdělání zaměstnanců dle dosaženého vzdělání

- vysokoškolské vzdělání - 38 zam.
- vyučen + SO - 239 zam.
- základní vzdělání - 21 zam.
- ÚSO a ÚSV - 136 zam.



Interní komunikace

Velký důraz klade společnost na spokojeného a loajálního zaměstnance. Zda nastavení interní komunikace je správné se odrazí nejen ve větší motivaci zaměstnance, ale i ve vyšší výkonnosti celé společnosti.

Intranet je významným komunikačním nástrojem k seznamování zaměstnanců s aktualitami a veškerými novinkami ve společnosti. Další možností pro čerpání informací jsou nástěnky umístěné na každém provozu či středisku společnosti. S děním v ostatních pobočkách v rámci skupiny Veolia Voda se zaměstnanci seznamují 4x do roka prostřednictvím magazínu Voda je život. Průběžně během celého roku se pořádají setkání vedení společnosti se zaměstnanci na všech stupních řízení.

Pro sportovně i nesportovně založené zaměstnance se pravidelně pořádá sportovní den, neformální přátelská setkání v rámci jednotlivých provozních úseků a ve spolupráci s odborovou organizací tematické zájezdy pro zahradnický orientované zaměstnance.

Společnost samozřejmě nezapomíná ani na své bývalé zaměstnance, pro které se zorganizovala předvánoční setkání. Všechna tato neformální setkání pomáhají ke zlepšování interní komunikace a k vytváření většího pocitu sounáležitosti zaměstnanců se společností.



Sociální oblast

V roce 2012 nebyl evidován žádný pracovní úraz. Pro zaměstnance byly zajištěny, tak jako v minulých letech, ve spolupráci s poskytovateli pracovnělékařských služeb preventivní prohlídky včetně očkování a dalších vyšetření vyplývajících ze zákona. Společnost poskytuje zaměstnancům příspěvky na stravování, odměny k životním a pracovním jubileím, příspěvky na rehabilitace, sport a kulturu a pro děti zaměstnanců příspěvky formou peněžních poukázek. V roce 2012 se uskutečnilo předvánoční setkání s bývalými zaměstnanci. Jako každý rok byly poskytnuty prostředky na činnost odborových organizací.

SVAS v rámci skupiny Veolia Voda a na základě smlouvy s mobilním operátorem Telefonica O₂ poskytují svým zaměstnancům možnost využívat tzv. zaměstnanecké telefony. V rámci této služby může každý zaměstnanec k telefonu registrovanému v databázi společnosti požádat o další, tzv. skupinovou registraci a připojit tak ke zvýhodněnému telefonnímu tarifu až tři rodinné příslušníky. Podmínky stanovuje vnitřní předpis společnosti.

Vzdělávání zaměstnanců

Důležitou oblastí péče o lidské zdroje společnosti bylo i v tomto roce vzdělávání. V roce 2012 dosáhly náklady na vzdělávání 1,613 milionu Kč.

Z těchto nákladů činilo 45 % na školení povinná ze zákona, 6,5 % na jazykové kurzy a zbývajících 48,5 % činily náklady na zvyšování odborné kvalifikace zaměstnanců. Hlavním partnerem pro tuto oblast byl i v tomto roce Institut environmentálních služeb, a.s.

Práce s mládeží

Osvěta a vzdělávání mezi školní mládeží

Podchycení zájmu dětí o informace se snaží naše společnost prostřednictvím různých soutěží o vodě a životním prostředí, které jsou každoročně připravovány pro první i druhý stupeň základních škol, a protože se nechce zapomínat ani na studenty ze středních škol, v loňském roce byla pro ně připravena zajímavá soutěž pod názvem I love kohoutková, jejíž cílem bylo zvýšení environmentálního povědomí u studentů středních škol a zároveň propagace pitné vody z vodovodu jako nápoje každodenní spotřeby, který je šetrný vůči přírodě (bez plastových obalů a dopravy), a to prostřednictvím krátkého videa.

Školní mládež rovněž velmi oceňuje exkurze, které se pravidelně pořádají po celý rok, například do areálu úpravní vodárenské nádrže Klíčava, na centrální dispečink a do muzea ve věžovém vodojemu na Kladně. Se základ-

ními, ale i mateřskými školami se úzce spolupracuje při různých akcích a v rámci vzdělávání jsou jim předávány odborné znalosti vybranými specialisty SVAS v rámci tematických přednášek o koloběhu vody a praktické zkušenosti týkající se výroby a čištění vody.



Nadační fond Veolia



Minigranty Veolia 2012

Nehledět jenom na sebe, ale pomáhat i druhým!

Tak by se dalo mluvit o projektu „Minigranty 2012“, který již pátým rokem připravil Nadační fond Veolia pro všechny zaměstnance z regionálních poboček, tedy i ze SVAS. Loňské Minigranty byly nej. Nejvíce přihlášených projektů – 19, nejvíce požadováno finančních prostředků – 839 000 Kč, nejvíce oceněno projektů – 8, nejvíce finančních prostředků rozděleno mezi schválené projekty – 200 000 Kč. Předkládané projekty jsou rok od roku zajímavější a vybrat ten nejlepší projekt je čím dál tím těžší. Oceněn byl včelař, hospic, denní stacionář s chráněnou dílnou, místní organizace Červeného kříže, atletický klub, dobrovolní hasiči, rybáři i mateřská škola.



Minigranty svou podstatou přispívají k rozvoji českého firemního dobrovolnictví. Vytváří příležitost pro dobré skutky a radost ze sdílení, která k dobrovolnictví neodmyslitelně patří.

mini
granty

Firemní dobrovolnictví v roce 2012

Přehled akcí zaměstnanců SVAS:

Úprava pískoviště MŠ Mělnické Vtelno - demontáž stávajících betonových dlaždic (cca 50m²), osazení obrubníků okolo dětského pískoviště, úprava podkladu a zpětná montáž dlažby.

Letohrádek Vendula Horní Bezděkov – natírání oken budovy.

Místní organizace Českého červeného kříže Unhošť – pokračování projektu Minigranty – Pomáháme přírodě - odstranění nánosů z koryta potoka.

Nadace Slunce pro všechny – pomoc při balení dárků.

Okrašlovací spolek pro Mšeno a okolí – rekonstrukce ocelové zábradlí, které usnadňuje cestu po schodech mezi skalami u Hradska. Stezka vede z osady Hradsko (bývalé slovanské hradiště Canburg) do Kokořínského Údolí.

Přehled zapojených zaměstnanců SVAS a odpracovaných hodin:

Název akce	Účel akce	Počet zaměstnanců	Celkem odpracovaných hodin
MŠ Mělnické Vtelno	Úprava pískoviště	3	44
Letohrádek Vendula	Natírání oken	22	176
Český červený kříž Unhošť	Revitalizace koryta potoka	7	36
Nadace Slunce pro všechny	Balení dárků	5	21
Okrašlovací spolek pro Mšeno a okolí	Rekonstrukce ocelového zábradlí	3	45
Celkem		40	322

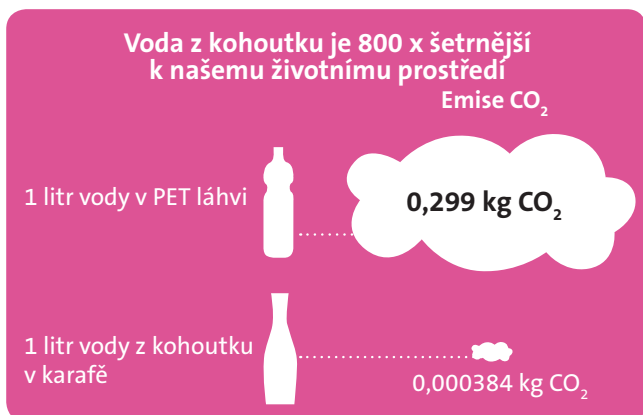
Kromě těchto akcí se zaměstnanci SVAS průběžně podle potřeby, zejména v jarních a letních měsících, starají o napouštění vody do zvěrných napajedel pro MS Lhotka – Střemy.

Aktivity v oblasti ochrany životního prostředí

V návaznosti na schválený plán odpadového hospodářství původce jsou ve všech větších a středních objektech umístěny kontejnery na separaci a recyklaci odpadů. Tento systém je stále rozšiřován a zdokonalován.



Standardně funguje příjem odpadů cizích původců na ČOV Vrapice, ČOV Kralupy nad Vltavou a ČOV Mělník, který umožňuje na čistírnách likvidovat odpady, jež by jinak zatěžovaly životní prostředí skládkováním nebo neodbornou likvidací. Za rok 2012 bylo odebráno od cizích původců k využití přes 7 427 tun odpadů. Toto množství odpovídá nárůstu o cca 60 % oproti roku 2011. Nárůst je částečně dán větším množstvím kalů z ČOV od jiných producentů, ale hlavně likvidací kapalných odpadů 19 08 12 (kaly z biologického čištění průmyslových OV), které jsou využity ve vyhnivací nádrži ČOV Kralupy nad Vltavou.



Průběžně probíhá výměna aeračních elementů na aktivacích ČOV s ohledem na jejich správnou funkci, což pomáhá snižovat spotřebu elektrické energie. S ohledem na spotřebu elektrické energie probíhá také obnova čerpací techniky. V roce 2012 bylo nakoupeno 13 nových vozů, které nahradily vozy s průměrným stářím 11 let a výrazně vyšší spotřebou pohonných hmot.

Aktivity v oblasti výzkumu a vývoje

V roce 2012 pokračovala spolupráce s Vysokou školou chemicko-technologickou v Praze (VŠCHT). SVAS participovaly na několika projektech a výzkumech Ústavu technologie vody a prostředí jak v oblasti pitné, tak i odpadní vody. Projekty se týkaly populační dynamiky aktivovaného kalu (skupina profesora Wagnera) a vlivu dopravy

vody na koncentrace BDOC – biologicky odbouratelný organický uhlík – který může sloužit jako zdroj pro případný rozvoj mikroorganismů (s docentkou Strnadovou).

Dalším okruhem je spolupráce na aplikaci metody LCA v oblasti čistírenství (Metoda posuzování životního cyklu v čištění odpadních vod). Spolupráce je zaštitěna VŠCHT, práce jsou vedeny Doc. Kočím z Fakulty Technologie ochrany prostředí.

Pro potřeby diplomových prací se spolupracuje také s Akademií věd ČR, v roce 2012 byla poskytnuta data pro 1 diplomovou práci.

Připravuje se také projekt na využití tepla z OV na ČOV Kralupy (přítok teplých vod ze Synthosu, a.s.). Projekt souvisí s grantovým projektem firmy ASIO a řeší možnosti vytápění objektů, případně podmínky dalšího využití.



INOVACE

NOVINKY, OBNOVITELNÉ ZDROJE
REKONSTRUKCE, TECHNICKÁ VYLEPŠENÍ



Inovace informačních technologií

V oblasti IT byly v roce 2012 převážně realizovány projekty v aplikační oblasti využívaných informačních systémů. V rámci implementace nového systému elektronické evidence a oběhu dokumentů v IS Helios Green byl od počátku roku do ostrého provozu uveden elektronický systém evidence a schvalování objednávek. Ve 3. čtvrtletí byl spuštěn nový projekt na elektronickou evidenci provozních smluv, který využije nově implementovaný systém EDM. Dalším projektem, který byl zahájen v ekonomickém IS Helios Green, je tvorba elektronických stazek z digitálních podkladů pořízených z GPS systému Fleetware. Tyto nové funkcionality budou testovány a uvedeny do ostrého provozu v roce 2013.

V oblasti serverové infrastruktury byla provedena další etapa projektu postupné virtualizace provozovaných zařízení. Ve 4. čtvrtletí 2012 byl nainstalován nový serverový systém firmy DELL (datové úložiště EqualLogic PS6100XV a 2 servery PowerEdge R720), který umožní dokončit virtualizaci provozovaných serverů a dále umožní implementovat systém pro zvýšení dostupnosti serverových technologií.

Na základě požadavků na doplnění používaných archivačních systémů, vzniklých z projektu „Revize Disaster recovery plánu“, (procesy, zásady a postupy spojené s přípravou na obnovení provozu nebo zprovoznění technologické infrastruktury, která je pro organizaci klíčová, po přírodní havárii či havárii způsobené lidským faktorem), který proběhl v 1. pololetí 2012, byl implementován nový zálohovací systém Microsoft Data Protect Manager. Tento systém je ze skupiny produktů Microsoft System Center.

V oblasti systémových aplikací byla provedena v průběhu 1. pololetí implementace systému na správu serverové infrastruktury System Center Operations Manager 2007 R2. Nasazení tohoto nástroje umožňuje snížit náklady na správu a monitorování provozovaných systémů v datovém centru SVAS. Dále byl v 1. pololetí spuštěn

nový HelpDesk SVAS (systém správy požadavků uživatelů informačních technologií). Nový systém na platformě Microsoft System Center nahradil používaný zastaralý systém předávání informací mezi uživateli a správci IT systémů.

Od 2. pololetí byl do provozu uveden nový Intranetový portál na platformě Microsoft SharePoint. Nový firemní web odstranil problémy s rychlostí načítání dat předchozího prostředí a dále umožní využití nových webových aplikací jako je třeba rezervační systém. V rámci kontroly zabezpečení počítačových systémů probíhalo pravidelné externí testování zranitelnosti počítačové sítě penetračními testy pomocí zařízení QualysGuard.



TIS v roce 2012

V roce 2012 byl ve 2. čtvrtletí uveden do provozního zpracování technický informační systém. Pomocí dokončeného interface mezi TIS a GIS byla do modulu technické evidence naimportována většina dat týkajících se evidence vodovodní a kanalizační sítě a zprovoznila se pravidelná automatická aktualizace dat z GIS do TIS. Vedle evidence dat z GIS byla spuštěna evidence ostatních objektů údržby ručním soupisem, na nichž se plánuje a sleduje údržba (ocelové konstrukce, akumulace, stavební objekty (u nichž se provádí např. údržba zeleně, údržba střech, údržba kamerových systémů, údržba bran, apod.).



Zprovoznění modulu TE bylo předpokladem pro spuštění modulu Plánování. Tento modul nyní využíváme především ke sledování opakovaných akcí – stálých plánů údržby, a to hlavně u takových objektů údržby, jako jsou vyhrazená zařízení (revize elektrozařízení, revize plynových a zdvihacích zařízení, revize tlakových nádob), čištění akumulací, údržba zeleně, údržba střech, údržba kamerových systémů, údržba bran, výměna akumulátorů v šachtách s přenosem dat atd.

Pro plánované servisní práce externích dodavatelů bylo nastaveno rozhraní, kdy současně s fakturou dodá dodavatel excelovskou tabulku s rozpisem svých prací na jednotlivé objekty údržby. Automaticky pak dochází k ukončení servisního plánu a naplňuje se další etapa pravidelné údržby bez zásahu uživatele. Uživatel má za úkol pouze kontrolovat, jestli se dodržují naplánované termíny údržby a k tomu mu bude napomáhat systémová workflow, které bude uvedeno do provozu v 1. čtvrtletí 2013.

V oblasti havarijního managementu se podařilo vyladit rozhraní TIS-ZIS tak, že se oba systémy již vzájemně

správně informují o nastalých událostech. Důležitým přínosem je i oboustranné propojení HM s Geografickým informačním systémem (GIS). Dané propojení umožňuje lokalizovat odběrná místa zasažená havárií a jejich následné zobrazení na Google Maps informuje odběratele o oblasti s omezením dodávky pitné vody včetně předpokládaného termínu odstranění havárie. Dále se podařilo nadefinovat procesy, které systém automaticky předává. To znamená, že pracovníci jsou informováni o nově vzniklé havárii automaticky e-mailem či SMS zprávou, což urychluje komunikaci, nejen ve formě zpětné vazby k našim zákazníkům, ale i pro interní procesy. Hodně drobných úprav se provedlo i za účelem zjednodušení, zrychlení a většího komfortu pro provozní pracovníky, kteří se systémem pracují.

Zaintegrovaní TIS do celého systému Helios Green dále umožňuje využít evidovaná data z ostatních modulů (docházka, denní výčetky, likvidační lístek došlé faktury, havárie, vstupy do objektu) k vytvoření podrobného elektronického provozního deníku pro jednotlivé provozní objekty.



GIS v roce 2012

V roce 2012 byly v oblasti IT GIS realizovány tři významné projekty:

1. Nová legenda iGIS.net.

V rámci tohoto projektu došlo k zásadní změně .net prohlížeče iGIS.net sloužícího k zobrazování průběhů vodohospodářské infrastruktury spravované SVAS. Úprava iGIS.net spočívá v rozšířené možnosti zobrazení zákresů vodohospodářské infrastruktury SVAS podle provozní a majetkové struktury SVAS. iGIS.net umožňuje zobrazit sítě na základě kombinací několika filtrů tak, že umožní zobrazení sítě např. pouze v majetku VKM, či sítě provozované smluvně, dále umožní skrýt sítě nefunkční a mimo provoz.

Tato úprava prohlížeče umožní uživatelům snadnější orientaci v provozované infrastruktuře SVAS.

2. Grafické zobrazení OM (ZIS) do mapových podkladů GIS.

Grafické zobrazení OM v GIS umožňuje uživatelům prohlížeče iGIS.net zobrazit jednotlivá odběrná místa (vodné, stočné, srážkové vody) na mapových podkladech GIS. OM byla načtena do mapových podkladů GIS automaticky ze systému ZIS do polohových souřadnic cca na střed parcely konkrétních OM. K načtení OM byly využity 2 externí databáze obsahující adresní údaje, UIR kódy a GPS souřadnice jednotlivých OM.

Ke konci roku 2012 se podařilo do mapových podkladů GIS automaticky načíst 97,5 % OM ze systému ZIS. Tento projekt je aktivně využíván v souvislosti s ostatními projekty SVAS – například zobrazení odstávek vody google maps, SMS info a snižování ztrát vody.

Inovace v oblasti odvádění a čištění odpadních vod

Při provozování ČOV jsou postupně realizována technologická a procesní opatření směřující ke zvyšování efektivity čištění odpadních vod. Od roku 2011 jsou tyto činnosti zaměřeny především na optimalizaci dávkování polymerních/koagulačních činidel, optimalizaci technologií na odstraňování fosforu nově instalovaných na některých ČOV, optimalizace aeračních cyklů a funkce kalového hospodářství. Pokračuje rekonstrukce ČOV Kačice, která umožní na ČOV plnění přísnějších limitů na vyšší kvalitu vycištěné vody.

Na ČOV Kralupy byla pořízena nová kogenerační jednotka, tato jednotka je ekonomicky výhodnější jak pro výrobu tepelné a elektrické energie, tak i následný servis. Jednotka spaluje bioplyn vyprodukovaný na ČOV, vzniklá tepelná energie je spotřebována k vytápění objektů ČOV, vyrobená elektrická energie je prodávána do distribuční sítě ČEZ.

Součástí projektu OM ZIS – GIS došlo i k rozšíření databáze GIS o údaje o přípojkách. Na jednotlivá OM byly načteny údaje o DN a materiálu přípojek ze systému ZIS kam byly tyto údaje dlouhodobě zanášeny jako jeden z výstupů při výměně vodoměrů.

3. V rámci projektu revize smluvních vztahů došlo k rozšíření databáze GIS o položku smluvní vztahy.

Systém GIS nyní umožňuje grafické zobrazení sítí v závislosti na provozovatelské smlouvě. Projekt byl zahájen v roce 2012 a v současné době je v systému GIS označeno cca 65 % sítí konkrétní provozovatelskou smlouvou, v případě sítí ve vlastnictví VKM i inventárním číslem.



Inovace v oblasti výroby a distribuce vody

I v roce 2012 proběhly dílčí obměny a úpravy technologických celků na ÚV Klíčava. Jednalo se zejména o obměnu rozpouštěcích nádrží chemických látek a obměnu čerpadla M2. Dále byla provedena rekultivace kalové laguny č. 2, digitalizace objektu úpravný a oprava železo-betonových konstrukcí na souvisejícím vodojemu Vápenec.



Stejně jako v minulosti probíhaly pravidelné preventivní prohlídky a servis regulační techniky, automatických tlakových stanic, střešních a dalších systémů. Tato prevence umožňuje včasnou identifikaci havarijních stavů, a tím i eliminaci rizik způsobených negativními dopady.



V oblasti energetiky byla posuzována energetická náročnost vybraných celků v rámci energetického auditu či projektu Uhlíková stopa. Výsledkem jsou pak podněty na snížení spotřeby elektrické energie. První část z těchto návrhů bude realizována v roce 2013.

V roce 2012 bylo provedeno komplexní geodetické zaměření všech objektů Katodické ochrany (KAO). To vedlo k následnému vytvoření samostatného modulu KAO v GIS. Kromě výhody samotné evidence těchto zařízení, je zde velkým přínosem i její grafické zobrazení v souřadnicovém systému S-JTSK pro účely útvaru Vyjadřování.

Z oblasti životního prostředí lze uvést vybudování přírodního jezírka (pítka) na ČS Mělnická Vrutice v rámci projektu Biodiverzita.

V prameništi Mělnická Vrutice - Řepínský důl byly v roce 2012 osazeny další dva transformátory (T6, T7) ve venkovním suchém epoxidovém provedení, které jsou šetrné k životnímu prostředí a neobsahují žádné olejové ani jiné tekuté náplně. Při poruše nebo nežádoucí manipulaci s transformátory nemůže dojít k poškození životního prostředí a zdrojů pitné vody.



Inovace v oblasti snižování ztrát vody

I nadále jsou využívány nejmodernější diagnostické metody. Jako příklad lze uvést bezodstávkovou akustickou metodu SmartBall, kterou byl zrevidován železobetonový výtlačk DN 800 z ČS Mělnická Vrutice do ZV Hostín. Tato metoda vznikla v USA pro účely diagnostiky ropovodů.



Modernizací informační techniky, spolu se vzděláváním specialistů pro diagnostiku sítě se pokračuje v optimalizaci vybraných bilančních oblastí vedoucích na základě ukládaných dat k přesnější lokalizaci skrytých úniků na vodovodní síti. Díky moderní diagnostické technice a používání zařízení pro preventivní kontrolu sítě se stále daří sledovat vývoj skrytých úniků vody na síti a včas identifikovat případné havarijní stavy způsobené ať už stářím materiálu nebo povětrnostními podmínkami.

K dlouhodobému trendu hodnocení stavu sítě přispívá Geografický informační systém (GIS), ve kterém je možné dlouhodobě sledovat vývoj v oblasti poruchovosti řadů a na základě těchto skutečností plánovat a objektivně vybírat řady pro budoucí investice do rekonstrukcí vodovodních řadů. Evidence poruch je zde evidována včetně zákresu a fotodokumentace vzniklé havárie.

V problematických lokalitách se nadále osazovaly bateriové telemetrické stanice. Pro tyto stanice není potřeba zřizovat časově i finančně nákladnou přípojku elektrické energie. I když se jedná o přenos z bateriových stanic, je tento přenos u malých objektů v pohledu na přenášená data rovnocenný s přenášenými daty z objektů s elektrickou přípojkou. Počet monitorovaných objektů (dálkové přenosy) se v daném roce rozšířil o dalších 12 vodovodních objektů, tím se rozšiřuje detailní monitorování technologie, monitorování průtoků, hladin a přístupů do objektů a k pitné vodě. Výhodou je možnost okamžité reakce dispečera v případě poruchy nebo alarmního stavu. I díky této činnosti došlo opět ke snížení úrovně ztrát ve vodovodní síti.

Na dispečinku byl realizován upgrade SCADA softwaru pro monitoring objektů na verzi SCX6. Poruchy na vodovodní či kanalizační síti jsou přenášeny na dispečink a jsou neprodleně zaznamenány dispečerem. Dispečer je po vyhodnocení předá prostřednictvím Technicko-informačního systému příslušným provozům k řešení.

ISO

Rok 2012 byl ve SVAS důležitým mezníkem v oblasti ISO. Úspěšně proběhl recertifikační audit celé společnosti.

Výsledek recertifikačního auditu potvrdil, že společnost splňuje podmínky a kritéria podle specifikace ČSN EN ISO 14001:2005 - environmentální management, ČSN EN ISO 9001:2009 – management jakosti a ČSN OHSAS 18001:2008 – řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

V rámci neustálého zlepšování je naší trvalou snahou vést a udržovat tyto systémy tak, aby reagovaly na potřeby řízení v daných oblastech. Snažíme se, aby jejich využití nebylo administrativní zátěží, ale naopak sloužilo k zefektivnění našich činností a k optimalizaci všech našich procesů.

Cíle jakosti, BOZP a životního prostředí, stanovené na rok 2012, se podařilo splnit. Z důvodu zvyšování bezpečnosti práce a minimalizování rizik, která by mohla vést ke vzniku úrazu, byl proveden výběr prostředků osobního jistění, jejich nákup a školení všech dotčených zaměstnanců včetně praktického nácviku. V předešlém roce byl proveden centrální výběr a nákup detektorů plynů.

Dále bylo zavedeno sledování a evidence skoronehod, což vedlo k včasnému odstranění možných příčin pracovního úrazu.

V rámci aktualizace bylo v roce 2012 provedeno nové zařazení prací do kategorií dle § 37 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a vyhlášky č. 432/2003 Sb.

Finanční část

Finanční situace společnosti:

Finanční situace společnosti byla v roce 2012 zcela stabilní, společnost byla likvidní a schopna v řádných termínech plnit veškeré své závazky.

Společnost vykázala k 31. 12. 2012 hospodářský výsledek po zdanění 82 177 tis. Kč při výkonech 948 202 tis. Kč.

Významné skutečnosti, které nastaly po rozvahovém dni:

V období od 31. 12. 2012 až do dnešního dne – 18. 2. 2013 – nedošlo v organizaci Středočeské vodárny, a.s. k žádným významným skutečnostem, které by mohly ovlivnit účetní závěrku roku 2012.

Rozvaha

AKTIVA (v tis. Kč)		2012	2011
	Aktiva celkem	513 150	439 021
A.	Pohledávky za upsaný vlastní kapitál	0	0
B.	Dlouhodobý majetek	50 093	49 284
B.I.	Dlouhodobý nehmotný majetek	4 896	7 392
B.II.	Dlouhodobý hmotný majetek	43 757	39 702
B.III.	Dlouhodobý finanční majetek	1 440	2 190
C.	Oběžná aktiva	334 754	336 031
C.I.	Zásoby	5057	5 735
C.II.	Dlouhodobé pohledávky	743	743
C.III.	Krátkodobé pohledávky	327 383	328 541
C.IV.	Finanční majetek	1 571	1 012
D.	Časové rozlišení	128 303	53 706

PASIVA (v tis. Kč)		2012	2011
	Pasiva celkem	513 150	439 021
A.	Vlastní kapitál	206 882	180 545
A.I.	Základní kapitál	1 000	1 000
A.II.	Kapitálové fondy	0	0
A.III.	Rezervní fond a ostatní fondy ze zisku	200	200
A.IV.	Výsledek hospodaření minulých let	123 505	108 105
A.V.	Hospodářský výsledek běžného úč. období	82 177	71 240
B.	Cizí zdroje	299 788	254 580
B.I.	Rezervy	703	2 834
B.II.	Dlouhodobé závazky	76 920	1 382
B.III.	Krátkodobé závazky	177 165	190 364
B.IV.	Bankovní úvěry a výpomoci	45 000	60 000
C.	Časové rozlišení	6 480	3 896

VÝKAZ ZISKŮ A ZTRÁT ve zkráceném znění

(v tis. Kč)		2012	2011
II.	Výkony	948 202	884 219
B.	Výkonová spotřeba	598 255	545 251
x	Přidaná hodnota	349 947	338 968
C.	Osobní náklady	201 116	193 119
D.	Daně a poplatky	31 608	31 466
E.	Odpisy nehmotného a hmotného inv. majetku	12 527	12 582
III.	Tržby z prodeje dlouhodobého majetku a materiálu	4 715	5 071
F.	Zůstatková cena prodaného dlouh.majetku a mater.	3 521	4 075
G.	Změna stavu rezerv a opravných položek provoz	-3 215	4 017
IV.	Ostatní provozní výnosy	4 510	885
H.	Ostatní provozní náklady	3 828	2 174
#	Provozní výsledek hospodaření	109 787	97 491
VII.	Výnosy z dlouhodobého finančního majetku	98	90
X.	Výnosové úroky	72	102
N.	Nákladové úroky	1 979	1 180
XI.	Ostatní finanční výnosy	0	15
O.	Ostatní finanční náklady	4 554	5 402
#	Finanční výsledek hospodaření	-6 363	-6 375
Q.	Daň z příjmů za běžnou činnost	21 247	19 876
Q.1.	Splatná	20 709	19 559
2.	Odložená	538	317
###	Hospodářský výsledek za účetní období po zdanění	82 177	71 240
####	Výsledek hospodaření před zdaněním	103 424	91 116

Po rozvahovém dni k datu sestavení výroční zprávy nedošlo k žádným významným událostem.

Výrok auditora



Výrok auditora

Podle našeho názoru účetní závěrka podává věrný a poctivý obraz aktiv a pasiv společnosti Středočeské vodárny, a.s. k 31. prosinci 2012 a nákladů, výnosů a výsledku jejího hospodaření za rok 2012 v souladu s českými účetními předpisy."

Zpráva o vztazích

Provedli jsme ověření věcné správnosti údajů uvedených ve zprávě o vztazích mezi propojenými osobami společnosti Středočeské vodárny, a.s. za rok končící 31. prosincem 2012. Za sestavení této zprávy o vztazích a její věcnou správnost je odpovědný statutární orgán společnosti. Naši odpovědnost je vydat na základě provedeného ověření stanovisko k této zprávě o vztazích.

Ověření jsme provedli v souladu s auditorským standardem č. 56 Komory auditorů České republiky. Tento standard vyžaduje, abychom plánovali a provedli ověření s cílem získat omezenou jistotu, že zpráva o vztazích neobsahuje významné věcné nesprávnosti. Ověření je omezeno především na dotazování pracovníků společnosti a na analytické postupy a výběrovým způsobem provedené prověření věcné správnosti údajů. Proto toto ověření poskytuje nižší stupeň jistoty než audit. Audit zprávy o vztazích jsme neprováděli, a proto nevyjadřujeme výrok auditora.

Na základě našeho ověření jsme nezjistili žádné skutečnosti, které by nás vedly k domněnce, že zpráva o vztazích mezi propojenými osobami společnosti Středočeské vodárny, a.s. za rok končící 31. prosincem 2012 obsahuje významné věcné nesprávnosti.

Výroční zpráva

Provedli jsme ověření souladu výroční zprávy s výše uvedenou účetní závěrkou. Za správnost výroční zprávy je odpovědný statutární orgán společnosti. Naši odpovědnost je vydat na základě provedeného ověření výrok o souladu výroční zprávy s účetní závěrkou.

Ověření jsme provedli v souladu se zákonem o auditorech, Mezinárodními auditorskými standardy a souvisejícími aplikačními doložkami Komory auditorů České republiky. Tyto standardy požadují, abychom ověření naplánovali a provedli tak, abychom získali přiměřenou jistotu, že informace obsažené ve výroční zprávě, které popisují skutečnosti, jež jsou též předmětem zobrazení v účetní závěrce, jsou ve všech významných ohledech v souladu s příslušnou účetní závěrkou. Jsme přesvědčeni, že provedené ověření poskytuje přiměřený podklad pro vyjádření našeho výroku.

Podle našeho názoru jsou informace uvedené ve výroční zprávě ve všech významných ohledech v souladu s výše uvedenou účetní závěrkou.

V Praze, dne 15. března 2013


KPMG Česká republika Audit, s.r.o.
Oprávnění číslo 71


Ing. Karel Růžička
Partner
Oprávnění číslo 1895

Zpráva dozorčí rady za rok 2012

Vážení akcionáři,

dovolte, abych Vám v souladu s platnými stanovami společnosti Středočeské vodárny, a.s. seznámil se závěrečnou zprávou o činnosti dozorčí rady za rok 2012. V uvedeném časovém rozmezí dozorčí rada průběžně prováděla kontrolu a hodnocení hospodářské a finanční činnosti společnosti, stavu majetku společnosti, jejích závazků a pohledávek a celkové plnění hospodářských ukazatelů společnosti. Dozorčí rada dále přezkoumala zprávu o vztazích mezi propojenými osobami a neměla k ní žádné výhrady. Dozorčí rada konstatuje, že za celé sledované období neshledala ve výkonu působnosti představenstva a v uskutečňování podnikatelské činnosti společnosti žádné pochybení nebo nedostatky.

Dozorčí rada pracovala k 31. 12. 2012 v následujícím složení:


Ing. Dan Jiránek, předseda dozorčí rady
Ing. Ivana Řápková, 1. Místopředseda dozorčí rady
PaedDr. Zdeněk Koudelka, 2. Místopředseda dozorčí rady
Phippe Guitard, člen dozorčí rady
Hana Moudrá, člen dozorčí rady

Libor Lesák, člen dozorčí rady
Ing. Marie Večeřová, člen dozorčí rady
Jiřina Provalilová, člen dozorčí rady
František Vaňura, člen dozorčí rady

Dozorčí rada přezkoumala roční účetní závěrku pro rok 2012 a ztotožnila se se závěry auditorské zprávy auditora KPMG Česká Republika, s.r.o. se sídlem Praha 8, Pobřežní 648/1a, 182 00, ze které vyplývá, že účetní závěrka podává ze všech významných ohledů věrný a poctivý obraz aktiv a pasiv společnosti Středočeské vodárny, a.s. k 31. prosinci 2012 a nákladů, výnosů a výsledku jejího hospodaření za rok 2012 v souladu s českými účetními předpisy.

Dozorčí rada souhlasila s návrhem představenstva společnosti na rozdělení zisku za rok 2012.

V Kladně, duben 2013



za dozorčí radu
Ing. Dan Jiránek, v.r.
předseda dozorčí rady

Kontakty

Sídlo společnosti
Středočeské vodárny, a.s.
U Vodojemu 3085, 272 80 Kladno

Zákaznická linka: 840 121 121

E-mail: info@svas.cz

Internet: www.svas.cz

Výroční zpráva sestavena 18. února 2013.

