

# Vodný Žurnál

Štvrťročník  
4. ročník 1/2012



*Prinášame Vám to najcennejšie...*



Človek dokáže všetko,  
ak chce...



## 3 Aktuality

Svetový deň vody vo VVS, a.s.

Nový riaditeľ závodu Bardejov: Držím sa zásady, že my vodári

sme pre ľudí a nie ľudia pre nás

Dialkový odpočet v Prešove

Je zákazník spokojný?

Čistá pitná voda nie je samozrejmosť

## 12 O ľuďoch

Človek dokáže všetko, ak chce...

Každý klient je iný a vyžaduje si individuálny prístup

## 18 Zábavníček



**Vodný žurnál** – časopis Východoslovenskej vodárenskej spoločnosti, a.s., Komenského 50, 042 48 Košice, 040 01. [www.vvs-as.sk](http://www.vvs-as.sk), [www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu).

**Vydavateľ:** Agentúra PENELOPA, s.r.o., Omská 22, Košice 040 01. **Šéfredaktor:** Mgr. Martina Hidvéghyová, **e-mail:** [hidveghyova@penelopa.sk](mailto:hidveghyova@penelopa.sk), **Zástupca šéfredaktora:** Mgr. Adriana Marušinová **e-mail:** [marusinova@penelopa.sk](mailto:marusinova@penelopa.sk), **Zodpovedný redaktor:** PhDr. Peter Furmaník, **Redaktori:** Mgr. Lucia Kapitančíková, Helena Sviatková, Helena Sičáková, Ing. Jana Petraková, Henrieta Krištofová, Jana Pavliková, Mgr. Ivana Adamečková, Bc. Eva Harakalová, Gabriela Ďurková, Alena Pangráčová-Piterová. **Sídlo redakcie, príjem inzercie:** Agentúra PENELOPA, s.r.o., Omská 22, Košice 040 01, **tel./fax:** +42155 677 00 76. **Grafika a sadzba:** Agentúra PENELOPA, s.r.o., **Tlač:** Rotaprint Košice. Autorské práva vyhradené. Akékoľvek rozmnožovanie textu, grafiky a fotografií vrátane údajov v elektronickej podobe, len s predchádzajúcim písomným súhlasom redakcie. Nepredajné.



# Svetový deň vody vo VVS, a.s.

Valné zhromaždenie OSN schválilo na svojom 47. zasadnutí v decembri 1992 v Rio de Janeiro rezolúciu, ktorá 22. marec vyhlásila za Svetový deň vody. Ten tohtoročný sa nesie v duchu hesla: Voda a bezpečnosť potravín: Svet je smädný, pretože máme hlad.



Od roku 1993 si ho pripomínáme každoročne u nás i na celom svete v aktuálnych témach s problematikou vody, v záujme zvýšenia informovanosti ľudí o závažných svetových



problémoch, ktoré s vodou súvisia.

Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s. pripravuje už niekoľko rokov pri príležitosti tohto sviatku v marci zaujímavé aktivity, ktoré oslovujú nielen dospelých zákazníkov, ale aj deti. Jednou z najobľúbenejších u verejnosti sú **bezplatné analýzy vody**. Obyvatelia regiónu, ktorí nie sú napojení na verejný vodovod VVS, a.s., mali 22. marca 2012 príležitosť overiť si kvalitu vody, ktorú pijú. Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s. ponúkla už štandardne vykonanie bezplatnej analýzy vody z domových studní (nie z verejného vodovodu) v ukazovateli dusičnany ( $\text{NO}_3$ ).

Aj tento rok VVS, a.s. otvorila **brány vybraných vodárenských objektov** pre záujemcov z radov ši-



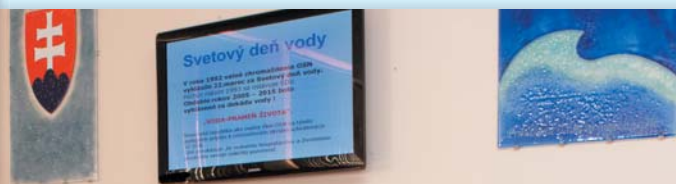
rokej verejnosti, v termíne: 19. - 23. marca 2012. Ponúkla tak možnosť prehliadky úpravnej vód (ÚV), čistiarní odpadových vód (ČOV) a laboratórií pre individuálnych záujemcov aj organizované skupiny s odborným výkladom.

VVS, a.s. myslela aj tento rok na školákov v podobe **súťaže o najlepšie kreslený vtíp na tému „pitná voda“**. Úlohou detí je vytvoriť vtípnú myšlienku o pitnej vode a vizuálne ju vyjadriť. Zohľadňuje sa výtvarné prevedenie aj pointa, povolená je akákoľvek výtvarná technika. Ocenené budú 3 najlepšie návrhy skvelými cenami. Súťaž bola vy-



tívných rubrik potešil už druhý raz každého detského čitateľa aj vďaka súťažiam a skvelým cenám, ktoré v nich môže získať. Školá-

hlásená 16. 3. v časopise Vodníček, ktorý je „mladším bratom“ časopisu Vodník. **Vodníček** mal po minuloročnej „premiére“ veľký úspech u školákov. S množstvom zábavných a interak-



**Tlačová konferencia ku SDV, 12. 3. 2012**



ci ho spolu s časopisom **Vodník** môžu nájsť vo všetkých zákaznických centrách, takisto boli oba časopisy prílohou regionálneho denníka Korzár.

Hlavným cieľom VVS, a.s. je poskytovať odbornú a kvalitnú službu zákazníkom, a to aj v oblasti zameranej na sledovanie kvality pitnej a odpadovej vody. Tak ako minulé roky, aj tento rok organizuje VVS, a.s. pri príležitosti Svetového dňa vody odbornú konferenciu s názvom Kvalita vody, dňa 27. 3. 2012 v priestoroch VVS, a.s. GR Košice.

(red.)

**Foto: Marián Horňák**

## Nový riaditeľ závodu Bardejov:

# Držím sa zásady, že my vodári sme pre ľudí a nie ľudia pre nás

*Mgr. Vladimír Novák, ktorý vo funkcii vystriedal pána Michala Ševčíka, celý svoj doterajší život zasvätil veciam okolo vody a vodného hospodárstva. Pochádza zo Stropkova a má 57 rokov. Vyštudoval stavebnú priemyslovku v Košiciach v odbore vodohospodárske stavby. Vzdelanie si neskôr doplnil na Vysokej škole ekonómie a manažmentu verejnej správy v Bratislave a druhý stupeň VŠ-vzdelania získal na Fakulte manažmentu Prešovskej univerzity. Je držiteľom osvedčenia pre výkon stavebného dozoru v odboroch inžinierske stavby a pozemné stavby, ako aj oprávnenia odborne spôsobilej osoby pre verejné obstarávanie.*

Začínal na stavbe ako majster, v roku 1977 nastúpil na odbor poľnohospodárstva, lesného a vodného hospodárstva na bývalom Okresnom národnom výbore (ONV) vo Svidníku, kde mal na starosti vodné hospodárstvo. Neskôr sa podieľal na budovaní novovytvoreného závodu VVaK Svidník, kde vo funkcii výrobnotechnického námestníka pôsobil až do konca roku 1987. Potom sa vrátil späť na ONV, odkiaľ v roku 1991 prestúpil na novovzniknutý Obvodný

úrad životného prostredia, kde pracoval až do začiatku tohto roka.

Pán Novák je ženatý, má dve deti, býva v Hrabovčíku (okres Svidník). Vo voľnom čase sa venuje volejbalu a tenisu, prácam v záhradke a prechádzkam v prírode.

Krátko po nástupe do funkcie riaditeľa závodu Bardejov sme ho požiadali o krátky rozhovor. Na otázku **s akými predsavzatiami sa ujal funkcie a aké má plány a zámery**, odpovedal slovami:

- Vo funkcii riaditeľa chcem svoje aktivity sústrediť najmä na ďalší rozvoj závodu, stabilizáciu pracovných miest a hľadanie rezerv v tímovej práci zamestnancov. Zároveň chcem zlepšiť komunikáciu s verejnosťou, najmä s odberateľmi. Viete, ja sa držím zásady, že my vodári sme pre ľudí a nie ľudia pre nás. Musí nám ísť o spokojnosť občanov a skvalitnenie ich života - ich spokojnosť bude aj spokojnosťou pracovníkov závodu a samozrejme aj mojou.

### A konkrétne?

- Vytvárať podmienky pre zvýšenie napojenosti obyvateľov na verejný vodovod a verejnú kanalizáciu. Ale nehovorím to všeobecne ako nejakú frázu. Mám na mysli čím skoršie napojenie konkrétnych obcí na dokončené prívodné potrubie z VN Starina v okolí Giraltoviec, kde nie je vodovod a kde je nedostatok kvalitnej pitnej vody v studniach. Ide o Kračúnovce, Lúčku, Lužany, Kalnište, Matovce, Soboš a ďalšie obce.

Okrem nízkej napojenosti na verejný vodovod je problémom regiónu aj nízka napojenosť na kanalizáciu.

- Mojim cieľom je podieľať sa aj na zvyšovaní napojenosti na verejnú kanalizáciu - v spolupráci s obcami a úradom životného prostredia plánujeme uskutočniť kontroly domových žump, preveriť ich kapacitné a technické parametre a spôsob likvidácie vývozu odpadových vôd zo





žúmp v súlade s platnou legislatívou. A samozrejme, preveriť prevádzkovanie jestvujúcich domových čistiarní odpadových vôd.

**Pán riaditeľ, aký je váš vzťah k pitnej vode? Myslíte si, že je to zdravý a nevyhnutný nápoj pre ľudský organizmus? A myslíte si, že všetci pracovníci VVS, a.s. by mali byť akosi prirodzene propagátormi zdravej pitnej vody?**

- *Viac ako dve desaťročia som aktívne pôsobil na úseku ochrany životného prostredia a môj doterajší život ako aj prax boli neustále spojené s vodou, jej ochranou a kvalitou, s jej hospodárnym využívaním. Voda teda bola a bude i naďalej mojim hlavným faktorom v živote i v pracovnej činnosti, pretože zdravá voda je základom existencie života na zemi. Známy výrok VODA JE ŽIVOT by mal byť krédom pre všetkých pracovníkov VVS a k tejto otázke by aj tak mali pristupovať - mali by robiť vode pozitívnu propagandu vo svojom každodennom živote. Podľa môjho názoru je v propagácii zdravej pitnej vody ešte dosť rezerv, a to najmä medzi mladými ľuďmi, v školách, v rodinách a samozrejme aj v médiách.*

**V čom by ste chceli nadviazať na prácu svojho predchodcu Michala Ševčíka?**

- Myslím si, že môj predchodca pán Michal Ševčík, ktorý pôsobil v závode takmer 45 rokov, svojim prístupom a obetavosťou zanechal za sebou dobrú vizitku bardejovského závodu i mesta Bardejov a celého

okresu. Chcel by som túto úroveň, ľudovo povedané - vysoko nastavenú latku udržať a neklesnúť pod jej hranicu, ba naopak svojím aktívnym prístupom aspoň trochu prispieť k šíreniu dobrého mena bardejovského vodárenstva, ktoré nadväzuje na stáročnú tradíciu. A ozaj máme na čo nadväzovať - jedným z príkladov slávnej histórie slobodného kráľovského mesta Bardejov je aj verejný vodovod, ktorý drevenými potrubiami zásoboval jeho obyvateľov už v roku 1423!

**Poznámka redakcie:** Bývalý riaditeľ závodu pán Michal Ševčík si v roku 2010 prevzal z rúk vtedajšieho ministra životného prostredia SR Jozefa Medveďa Čestné uznanie za mimoriadne výsledky a dlhoročný prínos v starostlivosti o životné prostredie. Krátko po prevzatí ocenenia pre Vodný žurnál povedal: **“Bol som milo prekvapený, že sa nezabúda na ľudí, ktorí sa mnoho rokov starajú o takú vzácnu tekutinu akou je voda a podieľajú sa na zveľadovaní životného prostredia, ktoré je nevyhnutné pre život na tejto zemi.”** Zároveň uviedol, že je sklamaný z toho, že značná časť verejnosti nechce piť čistú zdravú vodu z vodovodu, ale namiesto toho pije rôzne balené nápoje. **“To všetko je spôsobené obrovskou reklamou,”** dodal.

Na otázku, či to nie je v tom, že ľudia si možno ani neuvedomujú, že pitná voda z vodovodu je **čistá, svieža a zdravotne bezchybná**, odpovedal takto: „*Nevedomosť od-*



*rádza ľudí piť vodu z vodovodu, žiaľ, dospelí bránia piť vodu z vodovodu aj deťom a radšej im idú kúpiť oveľa drahšie balené vody.”* Zdôraznil, že **propagovať pitnú vodu je ťažká úloha**. Uvedomuje si to aj nový riaditeľ Mgr. Vladimír Novák a o to s väčšou vervou sa chce pustiť aj do tejto práce. (fur.)

*Foto: archív redakcie*

## Dialkový odpočet v Prešove

Aj v prešovskom závode sa v minulom roku začalo s montážou zariadení na dialkový odpočet vodomero, ktorý bol pilotne spustený a testovaný v závode Michalovce. V tomto štádiu realizácie ide hlavne o mobilný dialkový odpočet vykonávaný zariadením PSION a aplikáciou, ktorá bola vyvinutá ako výsledok spolupráce dodávateľskej firmy a zamestnancov GR VVS. Tento spôsob odpočtu nielen vylučuje problémy s neprístupnosťou odberného miesta k odpočtu, ale urýchľuje aj spôsob odčítania, eliminuje prirodzené ľudské pochybenie, či znižuje rizikovosť pracovného úrazu zamestnanca.

Firma ponúka montáž tohto zariadenia

odberateľom vo viacerých alternatívach. Je možné zakúpiť si toto zariadenie na vlastnú vodovodnú prípojku, alebo je to súčasť akcie „Prípojka za 1 €“. Do 1. 3. 2012 bolo v prešovskom závode zákazníkom zrealizovaných 64 dialkových odpočtov vodomero. Ide hlavne o lokality Prešov, Lubotice, Malý Šariš, Svinia, Nižný Slavkov, Ražňany, Olšov, alebo Kamenica.

V týchto dňoch sa vykonávajú aj montáže dialkových odpočtov pre odberné miesta s mesačnou a kvartálnou fakturáciou, ktorých frekvencia odčítania je najvyššia. Sú to najmä kotolne a objekty bytových družstiev pôsobiach v danom regióne. Na sie-

ti bolo k dátumu 1. 3. 2012 osadených 122 takýchto odpočtov. V tomto počte je zahrnutých aj 40 dialkových odpočtov vodomero z lokality Prešov - Šváby, ktoré sa budú testovať v systéme stabilného dialkového odpočtu, ktorý bude riadený centrálnym serverom. Táto lokalita bola vybraná na základe blízkosti vodárenského objektu Garáže a sklady Delňa, kde je zrealizované pripojenie na internet. Ďalším dôvodom boli aj problémy pri odčítavaní vodomero v jednotlivých vchodoch sídliska, ktoré sú často osadené v uzamknutých súkromných pivničných priestoroch.

*Helena Sičáková*

# Je zákazník spokojný?

## VVS, a.s. neustále mapuje spokojnosť zákazníkov s jej službami

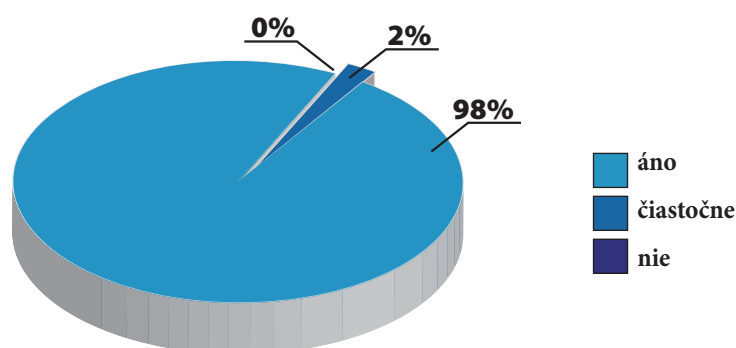
**Z**isťovanie spokojnosti zákazníkov nie je vo VVS, a.s. novinkou. V poslednom prieskume sa pod drobnohľad dostali zákaznícke centrá a služby sprostredkované zákazníkom cez ZC.

Samotný výskum bol realizovaný objektívnou a spoľahlivou metódou dotazníka. Ide o metódu, ktorej výstupy sú kvalitatívne a kvantitatívne najjednoduchšie interpretovateľné. Dotazníková metóda bola vhodná hlavne preto, že prieskum prebiehal na zákazníckych centrách VVS, a.s. a nevyžadoval si priamy kontakt pracovníčok ZC s respondentom. Naopak, táto metóda je nenásilnou formou „vypĺňania času“ zákazníkov, ktorí čakajú v poradí na riešenie svojich požiadaviek v ZC.

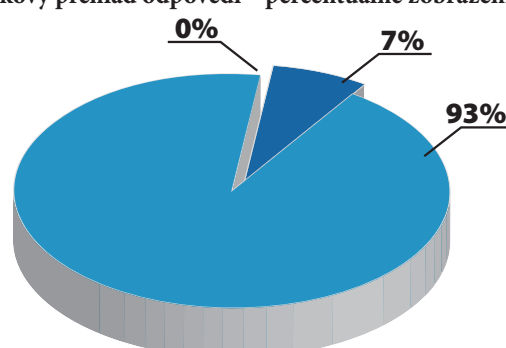
### Výsledky prieskumu:

Výsledky prieskumu sú pre spoločnosť VVS, a.s. priaznivé. Dá sa povedať, že minimum respondentov v dotazníkoch prejavilo nespokojnosť s prácou zákazníckych centier.

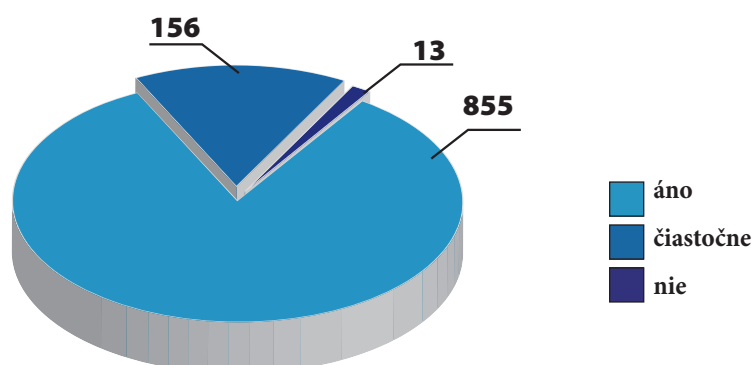
**Boli ste spokojný s prístupom referenta zákazníckeho centra?**  
Celkový počet odpovedí – percentuálne zobrazenie



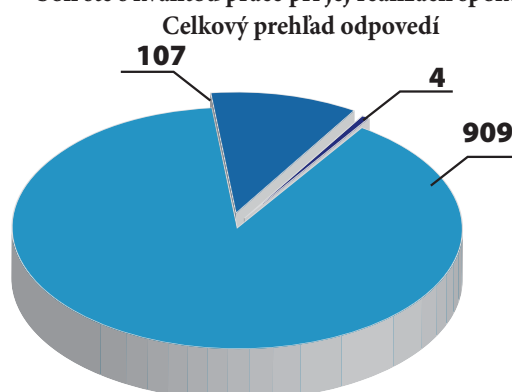
**Boli Vám poskytnuté všetky informácie v súvislosti s Vašou požiadavkou?**  
Celkový prehľad odpovedí – percentuálne zobrazenie



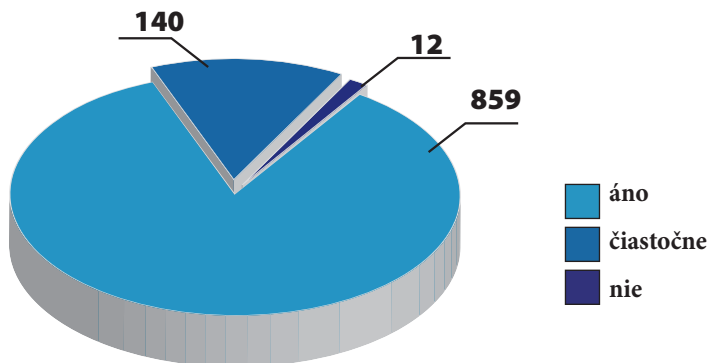
**Ste spokojný s kvalitou dodávky pitnej vody/odvádzania odpadových vôd?** Celkový prehľad odpovedí



**V prípade, že Vám naša spoločnosť poskytla službu, boli ste s kvalitou práce pri jej realizácii spokojný?**

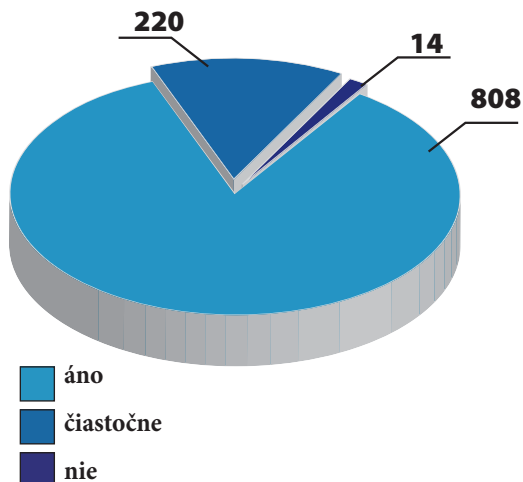


**Boli ste spokojný s termínom realizácie našej služby?**  
Celkový prehľad odpovedí

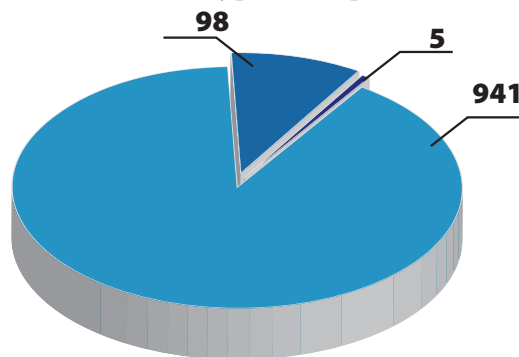


**Sú Vám dostatočne zrozumiteľné informácie, ktoré sa nachádzajú na našich tlačivách (faktúry, zmluvy, žiadosti, letáky a iné) a na našej internetovej stránke [www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu)?**

Celkový prehľad odpovedí



**Boli ste spokojný s prístupom a komunikáciou našich zamestnancov (realizátorov, odčítačov, majstrov...) pri realizácii Vašej požiadavky?**  
Celkový prehľad odpovedí



Nespokojnosť s kvalitou práce pri samotnej realizácii služby VVS, a.s. prejavili zákazníci len v štyroch prípadoch. Najviac spokojných zákazníkov bolo v Humennom. Viac ako 90%-tnú spokojnosť dosiahli aj závody Trebišov, Michalovce a Košice.

V prípade realizátorov výkonu služieb (odpočtári, majstri a iní pracovníci) bola nespokojnosť a len čiastočná spokojnosť s ich prístupom a komunikáciou na úrovni 10% vo všeobecnosti. Najviac spokojných zákazníkov s prístupom a komunikáciou bolo v Humennom (98%), ďalej v Michalovciach a v Košiciach.

Pri otázke či cena vodného a stočného zodpovedá kvalite dodávky a odvádzania vody len 46% respondentov odpovedalo súhlasne.

Printové materiály ZC a web stránku považuje 78% opýtaných za zrozumiteľné a transparentné riešenie komunikácie. Bližšie táto téma nebola analyzovaná.

Nespokojnosť podľa poskytnutého výberu prejavili klienti VVS, a.s. najviac v oblasti kvality pitnej vody, zariadenia a pripojenia, pri zmenách zmluvných a platobných podmienok. Na poslednej priečke prejavili svoju nespokojnosť klienti VVS, a.s. so službami call centier a zákaznickými centrami.

(šefr.)

**Foto: Marián Horňák**





# Čistá pitná voda nie je samozrejmosť

*S*tačí si urobiť taký malý neoficiálny prieskum medzi verejnosťou Čo pre nich znamená Svetový deň vody?

*Odpoveď: „Áno, viem, vtedy VVS, a.s. robí zaujímavé podujatia pre verejnosť, exkurzie pre deti. Tí, čo majú vlastné domové studne, môžu priniesť vzorky vody na analýzu. A urobí sa im to zadarmo.”*

Taký je obraz Svetového dňa vody (SDV) v povedomí veľkej časti verejnosti.

A naozaj. Možnosť bezplatnej analýzy vzorky vody využíva množstvo ľudí.

Napríklad v roku 2011 bolo v rámci SDV odobratých na bezplatnú analýzu 4.024 doručených vzoriek vody, pričom kritériám nevyhovelo 1498, čo je 37,15%. Je to veľmi veľké číslo, a to aj v porovnaní s predchádzajúcimi rokmi, kedy sa percento závadnosti, ako sa úradne označuje tento ukazovateľ, pohybovalo na úrovni 29 až 36 percent.



Rok	Závod	BJ	HE	KE	MI	PO	RV	SK	TV	VT	Stakčín	Spolu
2006	Celkový počet vzoriek	65	63	897	105	258	86	89	143	74	21	1801
	Počet závadných vzoriek	4	2	251	44	111	19	0	93	35	3	562
	Percento závadnosti	6,1	3,2	28,0	41,9	43,0	22,1	0,0	65,0	47,3	14,3	31,2
	Najvyššia koncentrácia v mg/l	65,5	87,3	346,8	186,0	236,0	197,0	49,0	359,2	219,7	69,0	–
2007	Celkový počet vzoriek	194	143	867	230	810	187	68	231	158	80	2968
	Počet závadných vzoriek	3	0	296	143	269	31	5	165	67	13	992
	Percento závadnosti	1,5	0,0	34,1	62,2	33,2	16,6	7,3	71,4	42,4	16,2	33,4
	Najvyššia koncentrácia v mg/l	54,7	25,8	297,1	285	350	117,6	71,5	>360	309,7	83	–
2008	Celkový počet vzoriek	53	48	263	182	146	60	24	107	41	20	944
	Počet závadných vzoriek	2	11	70	86	52	11	0	81	21	7	341
	Percento závadnosti	3,8	22,9	26,6	47,2	35,6	18,3	0	75,7	51,3	35	36,1
	Najvyššia koncentrácia v mg/l	53	313	327,3	316	185	200	48,3	517	233	84	–
2009	Celkový počet vzoriek	58	46	556	44	197	142	35	151	81	20	1330
	Počet závadných vzoriek	4	6	189	24	86	34	3	89	34	2	461
	Percento závadnosti	6,9	13	32,2	54,5	43,6	23,9	8,6	58,9	42	10	34,7
	Najvyššia koncentrácia v mg/l	113,7	113	261,1	233	249,5	264,6	135,2	563	267	111,6	–

A ešte jeden zaujímavý údaj. Z minuloročných 4.024 donesených vzoriek bolo až v 228 zistené 5 až 10-násobné prekročenie povoleného limitu dusičnanov v rozmedzí od 250 do 500 mg na liter vody! (norma je

do 50mg/l) Najhoršia situácia je v okresoch Trebišov, Vranov nad Topľou a Michalovce.

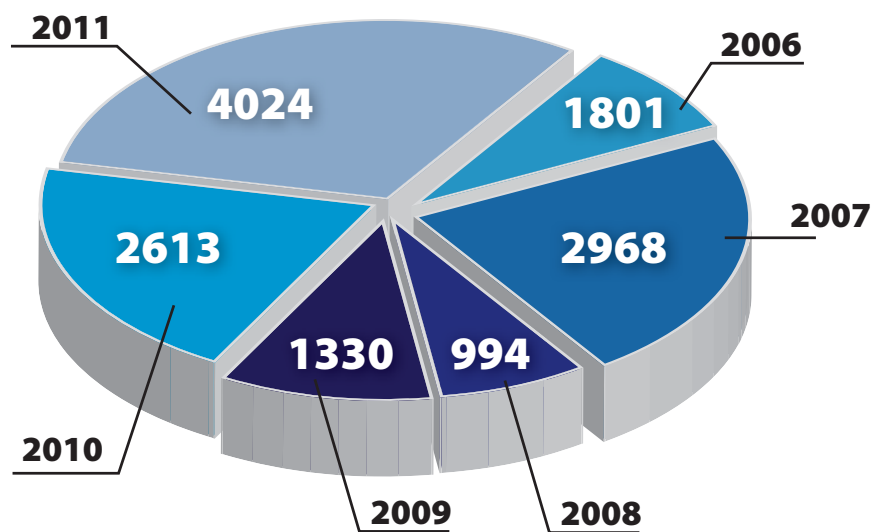
Podľa vyjadrenia vedúcej útvaru chemicko-technologických činností Ing. Nataše Riganovej, ktoré poskytla médiám krátko po

skončení podujatí SDV 2011, možnosť bezplatnej analýzy studničnej vody a následného poradenstva využilo vlani podstatne viac ľudí ako v predchádzajúcich rokoch.

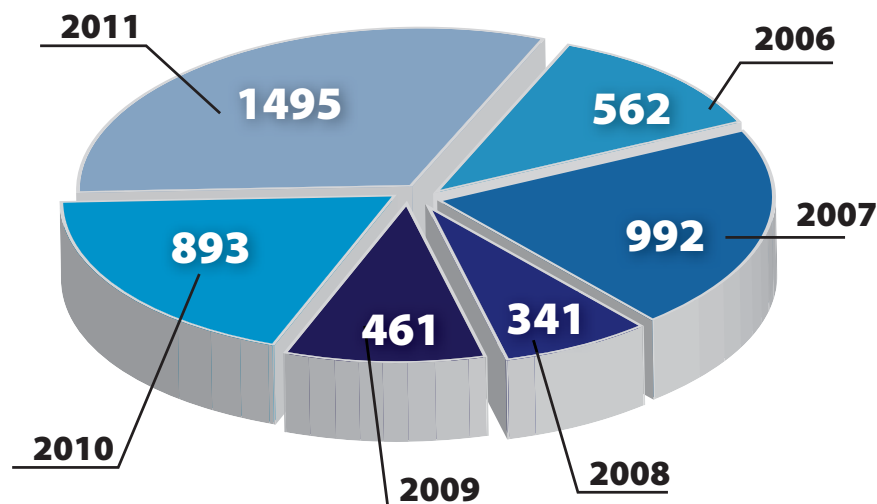
## Vyhodnotenie bezplatných analýz dusičnanov za obdobie rokov 2006 - 2011



### Celkový počet vzoriek

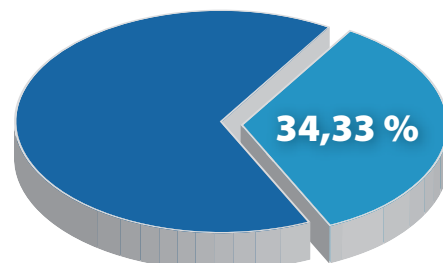


### Počet nevyhovujúcich vzoriek



Bezplatné analýzy dusičnanov – rok 2011				
Okresy s najhoršími výsledkami dusičnanov				
Závod	Celkový počet vzoriek	Počet vyhovujúcich vzoriek	Počet nevyhovujúcich vzoriek	Percento závadnosti
Trebišov	539	162	377	69,94 %
Vranov n/Topľou	301	153	148	49,17 %
Michalovce	305	164	141	46,23 %

### Percento závadnosti





# Majú tieto analýzy zmysel?

Kým v rokoch 2006 - 2010 to bolo v priemere okolo 1.900 donešených vzoriek, vlni ich už bolo 4.024, teda viac ako dvojnásobok! Súviselo to s povodňami, ktoré predtým sužovali oblasť východného Slovenska a ľudia sa viac báli. „A zrejme preto bolo aj viac donesených vzoriek a následne aj viac nevyhovujúcich,” zdôraznila inžinierka Riganová.

Osobitnou kategóriou sú podľa nej ľudia, ktorí rok čo rok pravidelne prinášajú vzorky vody z tej istej domovej studne a zakaždým odchádzajú so zistením, že ich voda vysoko prekračuje povolené limity. „A o rok prídu opäť a dúfajú, že zázrakom sa voda z ich studne dala do poriadku.”

V skutočnosti, vodárenská spoločnosť realizuje analýzy vzoriek preto, aby si mohli obyvatelia obcí bez vodovodu urobiť obraz o kvalite svojej vody a v prípade, že zistia jej zlý stav, aby mohli v zmysle jej zlepšenia konať.

Mrzuté je, ak túto možnosť skutočne každoročne zneužívajú obyvatelia obcí, v ktorých vodovod je a aj napriek tomu, že v studniach nemajú pitnú vodu, nenapoja sa na verejný vodovod. Radšej skúšajú rok čo rok na Svetový deň vody rozbor zdarma a dúfajú, že niekto urobí za nich ozajstný zázrak.

Netrápi ich fakt, že dusičnanovou vodou ohrozujú zdravie svoje aj svojej rodiny a už vôbec nie fakt, že vystať vodovod do ich obce (ktorá si ho mimochodom žiadala) bola finančne náročná záležitosť, ktorá pre vodárenskú spoločnosť vďaka nenapojeniu prináša len straty.

Majitelia takýchto studní sa zo svojej nezáujmu plnej letargie zvyčajne preberajú v období sucha, keď im vyschne studňa alebo v období mrazov, keď zamrzne a ostanú bez vody. Vtedy sa síce stanú zmluvnými odberateľmi, ale

po skončení krízových dní sa stávajú nulovými odberateľmi. Fenomén nulových odberateľov je pre vodárenskú spoločnosť problém sám o sebe.

(red.)

Foto: archív redakcie



## Nulové odbery

- nulový odber znamená, že odberateľ má uzatvorenú platnú zmluvu s VVS, a.s. na odber pitnej vody z verejného vodovodu, ale vodu neodoberá, čo v praxi znamená, že za posledné fakturačné obdobie mu bola zo strany vodárenskej spoločnosti fakturovaná suma 0 EUR.

- tzv. nulový odberateľ predstavuje pre spoločnosť problém, pretože spoločnosti vytvára náklady: na odpočet, výmenu vodomera, kontrolu a udržiavanie pripojky, vystavenie a zaslanie faktúry. Na druhej strane sa mu nefakturuje vodné a stočné, lebo reálne neodoberá vodu, a preto ani neodvážala VVS, a.s. odpadovú vodu verejnou kanalizáciou. Tieto náklady reálne predstavujú stratu a premietajú sa do ceny vody, čím na to doplácajú ostatní odberatelia. Tento problém VVS, a.s. rieši písomnými výzvami odberateľov k odberu vody, nakoľko podľa platnej legislatívy je odberateľom ten, kto odoberá vodu a nie ten, kto je na vodovod napojený. Ďalej spoločnosť pristúpi k vypovedaniu zmluvy nulovému odberateľovi.

**... na nulových odberateľov doplácajú ostatní platiaci odberatelia...**

**Pre pani Saboslajovú, ktorá denne bojuje s neplatičmi, rôznymi špekulantmi a čiernymi odberateľmi, je hlavným zázemím rodina.**

# Človek dokáže všetko, ak chce...

**P**ochádza z Krásnoviec (okres Michalovce) a hovorí, že oficiálne nie je Dana, Daniela ani Danica, ale Danka. „Keď som sa narodila, rodičia ma asi museli mať veľmi radi a preto mi dali zdrobnený tvar mena. Danka. Aj ma tak dali pokrstiť.“ Vyštudovala Strednú ekonomickú školu (dnes Obchodná akadémia) v Humennom a 1. augusta 1975 nastúpila do michalovského závodu vtedajších VVaK. „Koľko je to už rokov!“ zamyslí sa, no vzápätí dodá, že na prácu vo vodárňach nikdy nezanevrela a zostala jej navždy verná. „Veď táto práca každý deň prináša niečo nové, niečo čo musím stále sledovať, učiť sa, poznávať nové veci - napríklad aj v súvislosti s neplatičmi a čiernymi odberateľmi.“

V michalovskom závode prešla mnohými pracovnými pozíciami - začínala ako referentka skladu, potom pracovala vo finančnej účtárni, 19 rokov bola vedúcou útvaru práce a mzdy, neskôr referentkou controllingu a na terajšej pozícii vedúcej obchodu a logistiky je od apríla 2010.

Pracovisko, ktoré Danka Saboslajová riadi, sa člení na dve oddelenia. Prvým je oddelenie materiálo-technického zásobovania a hospodárskej správy. Z pohľadu verejnosti je však zaujímavejšie to druhé, teda oddelenie odbytu a odpočtu vodomeroch, pod ktoré patria aj také činnosti ako inkasovanie pohľadávok a práca s neplatičmi, rôznymi špekulantmi a čiernymi odberateľmi, ktorí odoberajú pitnú vodu načierno alebo pokútne vypúšťajú odpadové vody do verejnej kanalizácie. A samozrejme, aj fyzické odpájanie neplatičov každého druhu.

Pani Saboslajová riadi 19 ľudí. Väčšinou sú to muži - buď s učňovským alebo úplným stredoškolským vzdelaním rôzneho zamerania a rôznych profesií. „Chlapi - nechlapi, musia ma počúvať. Musia, mali by... Keď nepočúvajú, je zle,“ pousmeje sa vedúca oddelenia a dodá: „Všetci musíme ťahať za jeden povraz.“

## Mobil nie je luxus!

Je kríza a takých, ktorí neplatia je veľa. Spoločnosť musí voči nim postupovať rázne a operatívne, ale diferencovane.

„Je predsa rozdiel medzi človekom, ktorý z nejakých dôvodov jednoducho zabudne alebo z vážnych rodinných dôvodov nestihne včas uhradiť svoje záväzky, a medzi rôznymi vypočítavcami, ktorí nám neplatia a až v poslednej chvíli, keď ich už ideme odpojiť, uhradia dlžné sumy, no o pol roka sa to opakuje. A možno sa nám za rohom aj smejú,“ vysvetlí problém pani Saboslajová a dodá, že v takýchto situáciách musí ona a jej pracovníci postupovať koordinovane a razant-

ne; zákazník nesmie vidieť, že spoločnosť je bezradná, že majster hovorí alebo robí niečo iné než jeho nadriadená.

„Musíme neustále spolupracovať a veľmi nám pri tom pomáhajú mobilné telefóny, všetci moji podriadení pracovníci majú služobné mobility a keď pracovník ide na odstavku a vo vedľajšej ulici alebo v susednej obci vyskočí nejaký problém, už sa nevracia do závodu, ale mu dám ďalší pokyn, ďalšiu úlohu. Mobil, to nie je luxus, to je dnes nevyhnutnosť - šetrí čas môjho pracovníka i môj čas, výrazne šetrí pohonné hmoty i nervy a v konečnom dôsledku aj čas našich zákazníkov.“

Pani Saboslajová ešte dodá, že práve počas tohtoročných krutých februárových mrazov im mobility veľmi pomohli. „Všade bolo toľko prasknutých a poškodených vodomeroch, že bez neustálej koordinácie cez telefóny by sme to nezvládli.“

## Pivo áno, voda nie?

Stáva sa, že keď si v zákazníckom centre nevedia poradiť s niektorými neplatičmi a špekulantmi, zavolajú kolegyniu Danku Saboslajovú, ktorá je síce jemná a nadovšetko citlivá žena, ale zato si vie s kde-kým poradiť. „Ja už mám na takých nachystané svoje zbrane.“

S každým ale začne slušne. „Kúpili ste si dnes alebo ešte včera chlebič alebo rožky? Áno, odpovie dotyčný. A kúpili ste si v supermarkete aj pivo? Áno, odvetí. A museli ste za to pivo zaplatiť? Samozrejme... Habká, lebo nevie kam mierim. A vtedy sa ho opýtam priamo: Takže za pivo áno, za vodu nie?!“

A potom sa snaží dlžníkovi vysvetliť, že pitná voda, ktorú spoločnosť dodáva, je tovar ako každý iný, že voda nie je zadarmo a jej úprava a doprava k odberateľovi je technologicky, energeticky a tým aj finančne veľmi náročná. A to isté sa týka aj odvádzania a čistenia odpadových vôd. To je technologicky i finančne takisto veľmi náročný proces. Ani v autoumyvárni auto neumyjú zadarmo!



## Štyri skupiny neplatičov

„Život ma naučil pristupovať k ľuďom diferencovane. Každý človek je iný. A moje dlhoročné skúsenosti sú také, že sú štyri druhy, respektíve - štyri hlavné skupiny neplatičov. V prvom rade sú to zábud-



livci, ktorí neuhradia svoje záväzky len z nedbanlivosti. Druhá skupina, to sú tí všelijakí špekulanti, napríklad dobre situovaní podnikatelia, ktorí do poslednej chvíle držia peniaze na svojich účtoch. Na naše výzvy nereagujú, nespokupujú s nami, nepreberajú poštu, zatajujú sa.“

Tretou veľkou skupinou sú firmy, ktoré sú v úpadku. Poslednú - štvrtú skupinu neplatičov tvoria výslovne sociálne prípady.

Pri práci s neplatičmi a čiernymi odberateľmi oddelenie pani Saboslajovej úzko spolupracuje s obecnými úradmi „S väčšinou z nich máme veľmi dobrú, priam príkladnú spoluprácu. S mestami je to už horšie. Viete, mesto je viac anonymné. Kým v takej obci starosta pozná každého, v meste je to inak. Nehovoriac už o tom, že v mestách máme veľké problémy so spoločenstvami vlastníkov bytov.“

## Najprv práca, ostatné až potom

Pani Danka Saboslajová dlhé roky aktívne pracuje v odboroch, v súčasnosti je predsedníčkou závodného výboru odborov v michalovskom závode a v rámci celej VVS, a. s., je predsedníčkou Združenia závodných výborov (ZZV). Na to, že ľudia, ktorí nie sú členmi, nemajú na odbory vždy najlepší názor, sa sama pozerá takto: „Už tridsiaty siedmy rok pracujem v tomto závode a bolo za tie roky ozaj všelijako a v súčasnosti je taký stav, že z celého osadenstva hádam len desiati nie sú v odboroch.“

Ako ďalej dodáva, nebude vymenúvať, čo všetko odbory robia

pre zamestnancov, ale nedá jej nepovedať, že odbory nie sú o tom, že každý člen dostane na Mikuláša balíček.

„Je to omyl, ak si to niekto takto vysvetľuje. Odbory sú o tom, že si spolu s vedením akciovej spoločnosti, teda s pánom generálnym riaditeľom a pani ekonomickou riaditeľkou každý rok sadneme za rokovací stôl pri kolektívnom vyjednávaní a spoločnosť nám v rámci možností vyjde v ústrety. Ešte sa nikdy nestalo, aby sme sa nevedeli dohodnúť. V podstate odkedy som vo funkcii predsedu ZZV, teda od roku 2007 pri každom kolektívnom vyjednávaní sme pre zamestnancov dohodli úpravy tarifných miezd, navýšenie priemerných zárobkov a iné vymoženosti, ktoré iné vodárenské spoločnosti nemajú.“

Kedže je aj členkou výkonnej rady pri Odborovom zväze DLV, zo skúseností pozná aj pomery v iných vodárenských spoločnostiach. „Môžem zodpovedne povedať, že naša spoločnosť patrí medzi najlepšie na Slovensku. Nikdy sa nestalo, aby ma vo vedení odmietli alebo mi neporadili pri mojom probléme. Čo zamestnanec, to v podstate člen odborov. Z celkového počtu zamestnancov je 1599 odborárov.“

Okrem odborárskych funkcií má pani Saboslajová ešte aj ďalšiu. Je členkou Dozornej rady VVS, a. s., v ktorej spolu s Ing. Martinom Dunčkom z investičného oddelenia GR a vedúcim dopravy prešovského závodu Miroslavom Jurčišinom reprezentuje záujmy zamestnancov.

Na otázku, ako to všetko stíha, odpovedá takto: „Človek dokáže všetko, ak chce... To je také moje malé krédo. Je to v tom, ako si človek vie zadeliť povinnosti. U mňa platí jedno dôležité pravidlo - najprv moja práca a až potom funkcie.“

## Rodina, to je to základ

Pani Saboslajová priznáva, že to všetko - prácu i tie ďalšie funkcie by nevládla, keby nemala pevné zázemie vo svojej rodine. „Žiaľ, v septembri 2009 mi náhle po krátkej a ťažkej chorobe zomrel manžel. Ale povedala som si, že sa s tým musím vyrovnáť.“

Človek nesmie zostať stáť, musí ísť ďalej.

„Mám tri dcéry vo veku 31 až 35 rokov, troch zaťov a päť zlatých vnučiek - najstaršia má sedem, najmladšia jeden ročik. Tie vnučky, to je môj život. To je moje všetko! Pre mňa je rodina základ. Staršie dcéry sú učiteľky a najmladšia dcéra je vodárka ako ja.“

## Od spevokolu po nákupy

Býva spolu s prostrednou dcérou, zaťom a dvomi vnučkami, ako priznáva, na záľuby jej nezostáva vždy veľa času. „Mojou záľubou je záhradka pri dome, varenie a pečenie. Tá záhradka, nuž poviem tak, že to je aj záľuba a zároveň aj určitá povinnosť.“

Okrem toho rada spieva v spevokole v evanjelickom kostole v Pozdišovciach. Rada si prečíta niečo zaujímavé alebo si pozrie dobrý film. Občas, ako každá žena, rada relaxuje aj pri návšteve obchodov.

(fur.)

Foto: Marián Horňák

Redakčnú návštevu Zákazníckeho centra v Humennom kolorovali tuhé mrazy

# Každý klient je iný a vyžaduje si individuálny prístup

*„Nuž, dobre, v poriadku, chápeme, že v tejto situácii to môže trvať dlhšie,“ povie do telefónu pracovníčka zákazníckeho centra a len čo položí, nahlas poznamená: „Zasa ďalší zákazník, ktorý príde, až keď sa oteplí. Voláme ich, aby prišli podpísať zmluvy, ktoré sú už pripravené a čakajú tu len na nich. Aj teraz tento starší pán: Prídem pani, určite prídem - keď odídu mrazy...“*

Spoločne sa všetci schuti zasmejeme, ale nie veľmi nahlas - iba tak, aby sme nerušili. Sme totiž na pracovisku, kde sa vybavujú stránky, podpisujú sa zmluvy a poskytuje sa rôzne poradenstvo (zákazníkom vždy treba čosi poradiť, vysvetliť, usmerniť ich) a tak naozaj netreba vyrušovať. A tie mrazy? Spomíname ich iba preto, lebo reportáž o pracovníčkach Zákazníckeho centra v Humennom sme boli písať vo februári. Práve v časoch, keď bola tá najtuhšia zima.

Aspoň sme teda videli, ako najlepšie hodnotené zákaznícke centrum v rámci spoločnosti zvládalo aj tie najzložitejšie situácie. Lebo toho, čo museli jeho pracovníčky neustále a zahorúca riešiť, bolo viac ako dosť. Každý deň im hlásili desiatky prasknutých vodomeroch, v jednom prípade „odišla“ celá vodovodná prípojka a zákaznícke vytieklo na dvor 60 kubíkov vody a v okamihu to všetko zamrzlo. Je to staršia pani, bola bezradná a ťažko prijímala vysvetlenie, že za stav a údržbu vodovodnej prípojky podľa zákona i podľa zmluvy zodpovedá ona sama a škoda ide na jej vrub. Je to fakturovaná voda.

V inom prípade zákazník prišiel oznámiť, že mu zamrzlo všetko v dome - od vodovodnej prípojky cez všetky vnútorné rozvody a dokonca aj batérie v kuchyni a v kúpeľni! Prosil teda o pomoc.

V tých „najhorúcejších“ chvíľach tohtoročnej zimy boli v strednej Európe vrátane Slovenska bez dodávok pitnej vody celé



mestá, obce, celé oblasti... Ale v podmienkach humenského závodu to našťastie vraj nebolo také hrozné.

*„Lokálne problémy s nedostatkom vody z dôvodu zamrznutých prípojok a poškodených vodomeroch závod totiž operatívne riešil tak, že odberatelia boli minimálne odstavení od vody. Prevádzka závodu zabezpečila náhradnú nádrž na pitnú vodu vo vyhrievanom skrinovom aute, aby vždy v prípade potreby mohla byť okamžite využitá na núdzové zá-*

*sobovanie. Nakoniec ani nebolo potrebné využiť služby humenských hasičov a ich vyhrievaných cisterien,“* priblížila atmosféru kľúčová referentka Zákazníckeho centra v Humennom RNDr. Daniela Babincová. Zdôraznila, že najdôležitejšie bolo mať nad celou vecou nadhľad. Inak by to ani nešlo.

Označenie jej funkcie - kľúčová referentka - znamená, že zodpovedá za prevádzku a chod zákazníckeho strediska.

## Koľko je vlastne tajomstiev?

Na otázku, v čom spočíva tajomstvo toho, že boli zákazníkmi v prieskume spokojnosti za minulý rok vyhodnotení ako naj-



lepšie zákaznícke centrum a že je najväčšia spokojnosť zákazníkov s ich prácou, sa pani Babincová iba pousmeje a dodá, že tu nejde o žiadne tajomstvo. Skôr vraj platí niekoľko zásad.

Tá prvá a hlavná je v tom, že pracovníčky zákaznických centier by mali mať dobrý prehľad o všetkom, čo vodárenská spoločnosť robí a zabezpečuje. O výrobe, dodávke a úprave pitnej vody a odkanalizovaní a čistení odpadových vôd, prehľad o technológiách s tým súvisiacich, o kvalite pitnej vody, aj o veciach týkajúcich sa fakturácie a odpočtov vodomeroch a technických záležitostiach spojených s fyzickým odpájaním neplatičov. Samozrejme, nevyhnutný je aj prehľad v legislatíve.

„Samozrejme, že nie poznať všetko do detailov, na to sú predsa na generálnom riaditeľstve i v závodoch špecializované oddelenia a ďalšie útvary, ale treba mať celkový prehľad. Bez toho to nefunguje,“ zdôrazňuje doktorka Babincová. Jej slová potvrdzujú pracovníčky centra Ľudmila Fejková a Katarína Bošková. Kolkokrát príde zákazník s tým, že má vraj zlú a nebezpečne prechlórovanú vodu - keď pootočí kohútikom, je celá biela. Musia s tým konečne niečo robiť! Lebo on to tak nenechá.

Snažia sa mu pokojne vysvetliť, že biele sfarbenie vody nie je znakom toho, že je prechlórovaná, ale je spôsobené nasýtením. Napríklad, že pri kontakte studenej vody z verejného vodovodu s teplejšími vnútornými rozvodmi v dome alebo aj pri opravách a údržbe sa do siete dostane vzduch, čím vzniká množstvo drobných bubliniek rozptýlených vo vode.

„A práve tie vytvárajú dojem bielej farby,“ zhodnú sa pracovníčky zákaznického centra a vzápätí dodajú, že hneď k tomu treba doplniť aj vysvetlenie, že pitná voda sa dezinfikuje chlôrovaním iba v zákonom povolenej koncentrácii, ktorá nemá a nemôže mať žiaden negatívny vplyv na ľudské zdravie. A že teda nejde a nemôže ísť o prechlórovanú vodu, ako sa on mylne nazdáva.

„Zákazníkovi treba toto všetko pokojne vysvetliť,“ hovorí pani Fejková. „Ak by sme mu to nevedeli objasniť hneď na mieste, ale ho poslali niekam inam, už by sa mohla naštrbiť jeho dôvera vo vodárenskú spoločnosť.“

A to by vraj bolo zlé. Mohol by si naprí-

klad myslieť, že tá voda nie je skutočne dobrá a pracovníčky zákaznického centra sa chcú z toho len vykrútiť.

Ďalšie problémy často vznikajú napríklad aj tým, že obyvateľ bytovky nevie na koho sa obrátiť. Voda ako voda a ak má hocijaký problém, ide si to hneď „vyventilovať“ do vodárni. „Musíme ho trpezlivo vypočuť a ak vidíme, že je to vec, ktorá sa očividne týka správcu bytového domu, nasmerujeme ho za ním,“ poznamenáva pani Bošková.

Niektorí si dajú povedať, iní nadávajú, že ich posielajú od Pavla k Šavlovi, niektorí sa aj vyhrávajú, oháňajú známostami.

## My nie sme štát v štáte

„Druhá dôležitá vec je úzka spolupráca zákaznického centra s jednotlivými zložkami

skúseností osadenstva zákaznického centra.

Doktorka Babincová vyštudovala chémiu na Prírodovedeckej fakulte UPJŠ v Košiciach, v roku 1984 nastúpila do bývalých VVaK do laboratória na úpravni vody v Stakčíne. Ale akéže laboratórium?! Nezariadené miestnosti, holé steny... Vlastnými rukami musela všetko zariadiť - banky, skúmavky, prístroje a keď to konečne rozbehla, v rámci humenského závodu ju poverili inou funkciou. Stala sa majsterkou na úseku vodovodov.

„Z čistého, priam sterilného prostredia laboratória som sa dostala do trochu špinavejšej roboty. Áno, musela som spoznať aj to, na čo vo vodárenstve slúži šupátko, príruha, ventil, prechodka.“ Neskôr sa stala technologickou závodu a okrem problematiky pitnej vody začala spoznávať a riešiť aj problémy s kanalizáciou, s rôznymi druhmi priemysel-



závodu. Ak pracovníčka centra povie zákazníkovi, že ten a ten problém bude vyriešený dovedy a dovedy, musí neustále komunikovať s majstrom a musí v každej chvíli vedieť, v akom je to štádiu. Ja vždy hovorievam, že zákaznické centrá nie sú niečo výnimočné a separátne v štruktúre spoločnosti, ale sú do slova odsúdené na koordináciu práce so závodmi. My nie sme žiaden štát v štáte!“ zdôrazňuje Dr. Babincová.

A to je to druhé „tajomstvo“ úspechu.

Všetko sa však odvíja od vzdelania, predchádzajúcej praxe a životných a pracovných

ných a komunálnych odpadových vôd a ich čistením. V rokoch 1991 - 1996 pracovala na Obvodnom úrade životného prostredia v Humennom, najprv ako vedúca štátnej vodnej správy, neskôr ako prednostka úradu.

„A to mi veľmi rozšírilo obzor, okrem vody som mala na starosti aj ďalšie zložky životného prostredia i stavebný úrad a musela som sa zorientovať v zložitej enviromentálnej legislatíve. Toto všetko teraz využívam vo svojej práci.“

Po reorganizácii štátnej správy sa vrátila späť do vodární, opäť prešla viacerými pra-

covnými pozíciami a od roku 2007, kedy začali vznikať zákaznícke centrá, je v dnešnej funkcii. Popri práci pôsobila 8 rokov v Mestskom zastupiteľstve (MZ) v Humennom a aj v súčasnosti pracuje v odborných komisiách pri MZ.

„To všetko mi pomáha ešte lepšie spoznať obyvateľov nášho regiónu, ich každodenné problémy a trápenia, a dovoľm si povedať, že aj to prispieva k práci v zákazníckom centre. Lebo sem naozaj prichádzajú ľudia z rôzneho sociálneho a kultúrneho prostredia, rôznej mentality i s rôznym vzdelaním a každý so svojím jedinečným životným príbehom aj prežitými traumami.“

## Ešte dnes budete v televízii!

Podľa Kataríny Boškovej na každom, kto vojde do zákazníckeho centra, hneď vidieť kvôli čomu prišiel. „Z jeho očí, z výzoru tváre a jeho gestikulácie už vieme vyčítať, či prišiel riešiť nejaký problém alebo sa len dačo opýtať, poradiť sa alebo či je nahnevaný a prišiel sa k nám len hádať.“

Samozrejme, to chce cvik - chvíľu trvalo, kým sa to vraj naučili.

„S väčšinou ľudí sa dá dohovoriť. So zákazníkom diskutujeme o probléme až spoločne dôjdeme k obojstranne výhodnému riešeniu, aby nadobudol pocit, že to on prišiel na to, ako sa to dá urobiť. Vtedy je zákazník spokojný a vychvaľuje nás a celú vodárenskú spoločnosť až do nebies!“ - vysvetľí pani Bošková.

Jej kolegyne ju však doplnia v tom, že nájdu sa aj takí, ktorí so sebou prinesú celý balík svojich problémov a boľáčiek a tak namiesto vodovodnej prípojky sú neraz na programe ich rodinné, dedičské, susedské, a iné podobné záležitosti.

## Pravidelné školenia a tréningy

Osobitnú skupinu tvoria tí, ktorí do zákazníckeho centra už prídu namosúrení a nedá sa s nimi komunikovať, kričia, nedajú si nič vysvetliť a hneď sa chcú rozprávať s riaditeľom závodu alebo rovno s generálnym. Alebo sa vyhrádzajú, že celú „kauzu“ budú medializovať: „Ja mám také konexie, že ešte dnes večer budete v JOJ-ke!“ Alebo sa

vraj so svojím problémom obrátiť na známeho politika.

„Našťastie sme pravidelne preškoľované a tréňované, aby sme s pokojom a nadhľadom zvládali takéto situácie; nesmieme sa nechať vyviešť z miery,“ približuje podstatu riešenia konfliktov Ľudmila Fejková a dodá, že ku každému človeku musia pristupovať inak. „Iný slovník používam v komunikácii so starším, výrazne prešedivým mužom z dediny a iný napríklad s čerstvým absolventom vysokej školy.“

Dalšou zvláštnou skupinou sú klienti, ktorí majú právnické vzdelanie. „Stáva sa, že takýto klient pohrdavo pozrie na predloženú zmluvu so slovami: Čo si o sebe myslíte?! Na základe čoho mi predkladáte túto zmluvu? Nesúhlasím s ňou! Za každú cenu sa snažia nájsť v texte niečo čo im nevyhovuje a prečo ju nechcú podpísať.“

Takéto prípady sa potom riešia v spolupráci s právnym útvarom generálneho riaditeľstva.

Ľudia sú ale rôzni a každý si vyžaduje prísne individuálny prístup. A to sa týka aj neplatičov, čiernych odberateľov vody alebo aj takých, ktorí sú načierno napojení na kanalizáciu..

A nájdu sa aj „kombinovaní“ čierni odberatelia, teda aj vo vzťahu k vode aj ku kanálu.

„A vôbec to nemyslím doslova, nesúvisí to len s tmavšou farbou pleti. Boli by ste veľmi prekvapení, koľko neplatičov a čiernych odberateľov máme aj z iných vrstiev obyvateľstva. Sú medzi nimi aj ľudia veľmi majetní

a vysokopostavení! Minule sa podarilo odhaliť jedného takého s vysokoškolským titulom, ktorý dlhý čas bol napojený na verejný vodovod a verejnú kanalizáciu a po odhalení predstieral prekvapenie, že on nevedel, že za vodu sa má platiť.“

Ale keďže sa naňho prišlo, tak iba kývol plecom a všetko uhradil.

## Najvzdialenejší verejný vodovod

Osadenstvo ZC v Humennom tvorí okrem troch už spomínaných pracovníčok aj ďalšia, a to pani Marianna Romanová, ktorá však pôsobí na vysunutom pracovisku v Snine.

Je tam sama a teda sa ponúka otázka, či jedna pracovníčka stačí na vybavovanie agendy v zákazníckom centre.

„Naše vysunuté pracovisko poskytuje služby pre spádovú oblasť hospodárskeho strediska Snina a je to takpovediac čosi navyše, čo ponúka naša spoločnosť, aby vyšla v ústrety obyvateľom regiónu. Ved'len uvážte: z Uliča, kde máme najvzdialenejší verejný vodovod, a z okolitých obcí je do Humenného takmer 60 kilometrov,“ vysvetľuje a dodá:

„Chcem ešte doplniť, že ak nie je z nejakých dôvodov na pracovisku, v plnej miere ju zastupujú kolegyne tak, aby aj pracovisko ZC v Snine bolo v pracovnej dobe stále funkčné, pripravené poskytnúť služby pre zákazníkov VVS.“ (fur.)

Foto: Marián Horňák

## Horúce otázky:

Otázka pre generálneho riaditeľa VVS, a.s., od kolektívu ZC v Humennom:

Chceme sa tiež opýtať na možnosť čerpať príspevok zo sociálneho fondu GR na individuálny rekreačný pobyt v zariadeniach v správe VVS, a.s., pre pracovníkov zákazníckych centier. V súčasnosti to nie je možné a využitie ponúk na regeneráciu pracovnej sily zo SF tým, že naše pracoviská sú neraz značne vzdialené od Košíc, je problematické.

Odpoveď:

Príspevky pre individuálne rekreačné pobyty zamestnancov v súlade s pravidlami čerpania SF neposkytujeme, v rámci sociálneho fondu uprednostňujeme kolektívne rekreácie.

V prípade kolektívnej rekreácie organizovanej Východoslovenskou vodárenskou spoločnosťou má zamestnanec právo na čerpanie príspevku.

Ing. Stanislav Hreha  
generálny riaditeľ a predseda predstavenstva VVS, a.s.





# Radi by ste vedeli, aká je kvalita vody vo Vašej domácnosti?



**Neváhajte a kontaktujte  
zákaznícke centrum  
Východoslovenskej  
vodárenskej spoločnosti, a.s..**

## **VVS, a.s. ponúka laboratórne analýzy pitnej vody v rôznych ukazovateľoch.**

Prvým krokom je objednávka v príslušnom zákazníckom centre, resp. písomne na adresu: VVS, a.s., Komenského 50, 042 48 Košice, kde uvedie zákazník požadovaný rozsah analýzy.

### **Objednávka by mala obsahovať:**

- Názov právnickej alebo fyzickej osoby
- Kontaktnú adresu zodpovednej osoby, dátum narodenia v prípade fyzickej osoby, telefonický kontakt
- IČO, DIČ
- Špecifikáciu požadovaných skúšok



- Požiadavku na spôsob odberu vzoriek (akreditovaný odber spôsobilým pracovníkom VVS, a.s. alebo osobné doručenie vzorky)
- Dátum odberu vzorky

*Podrobnejšie info: [www.vodarne.eu](http://www.vodarne.eu)*

### **Ceny laboratórnych analýz pitnej vody (Cenník č. 8 platný od 20. 2. 2012)**

<b>Cena minimálnej analýzy pitnej vody (v EUR)</b>	<b>s DPH</b>
Neakreditovaná:	
A. Mikrobiologické a biologické ukazovatele	81,56
B. Fyzikálne a chemické ukazovatele	52,98
<b>Spolu (A+B)</b>	<b>134,54</b>
Akreditovaná:	
A. Mikrobiologické a biologické ukazovatele	89,90
B. Fyzikálne a chemické ukazovatele	62,82
<b>Spolu (A+B)</b>	<b>152,72</b>
<b>2. Úplná analýza</b>	
Cena úplnej analýzy pitnej vody (v EUR)	s DPH
Cena úplnej analýzy pitných vôd	750,97
<b>Odber akreditovaných vzoriek</b>	
Evidencia vzorky	1,00
Príprava a odber vzorky (15 min.)	3,50
Dopravné náklady (za 1 km)	0,70

Výkon práce sa bude fakturovať za prvú začatú hodinu hodinovou sadzbou, nad rámec 1 hodiny sa výkon bude fakturovať za každú začatú štvrtinu hodiny.

Poznámka: V prípade dopravy vzoriek zabezpečovanej zamestnancom spoločnosti VVS, a.s., sa k celkovým nákladom za laboratórne analýzy vyfakturujú aj dopravné náklady od miesta odberu do príslušného laboratória (1 km = 0,70 EUR (cena s DPH)).



# Perníková tortička

## Postup:

100 g kryštálový cukor  
2 dcl vody  
300 g práškový cukor  
6 vajec  
1 dcl oleja  
300 g hladkej múky  
1 kypriaci prášok do perníka  
džem a čokoládová poleva

Cukor rozpustíme na miernom ohni na karamel a opatrne zalejeme vodou, túto zmes necháme vychladnúť.

Bielky oddelíme od žĺtkov. Z bielkov vyšľaháme tuhý sneh.

Do vychladnutého karamelu pridáme práškový cukor, premiešame alebo mixujeme šľahačom na najmenšom stupni. Pridávame po jednom žĺtku, potom prilievame postupne olej. Ak je hmota spojená, tak do nej pridáme múku, ktorú sme premiešali s kypriacim práškom do perníka. Hmota musí byť po premiešaní hladká. Nakoniec zľahka pridáme vyšľahaný sneh z bielkov. Hmotu vylejeme na plech, ktorý sme vymastili a posypali múkou (prípadne môžeme použiť papier na pečenie, čo je veľmi praktické). Rúru vyhrejeme na

200 stupňov. Perník pečieme cca 30-40 min., pri teplote 185-190 stupňov. Či je perník upečený skontrolujeme tak, že do neho pichneme špáradlo, ak je špáradlo suché, perník je hotový.

Za horúca ho potrieme marhuľovým džemom (výber džemu podľa chuti). Po vychladnutí ho polejeme čokoládovou polevou.

Ak chceme perník v tvare torty, hmotu rozdelíme do dvoch tortových foriem.

Sladké perníkové chvíle a dobrú chuť ☺

## Recept



Pg.

RÝCHLO KYTICU A BLAHOŽELANIE K SVETOVÉMU DŇU VODY!



# Dialkový odpočet stavu vodomera

## Presnosť miesto odhadu

# NOVINKA

Cena zariadenia s DPH je:	
pre domový vodoměr	172 €
pre priemyselný vodoměr	207 €

### Patríte k tým, ktorí:

- majú neprístupný vodoměr (napr. v pivničných priestoroch),
- uvítajú pokrok a techniku,
- dôverujú v číselných meraniach viac technike ako človeku?

### Ponúkame Vám

- možnosť diaľkového odpočtu spotreby pitnej vody bez potreby fyzického vstupu do Vašich objektov (vodomerná šachta, pivničné priestory a pod.) prostredníctvom systému pre mobilný diaľkový odpočet vodomero, v,
- presnosť odčítania stavov spotreby pitnej vody,
- záručnú dobu zariadenia 6 rokov,
- bezplatnú výmenu vodomera (ak je to potrebné) za typ, ktorý umožňuje diaľkový odpočet,
- odberné miesto vybavené vodomerom s impulzným výstupom a modulom Waveflow,
- odstránenie problémov s odčítaním stavov v zaplavených šachtách.



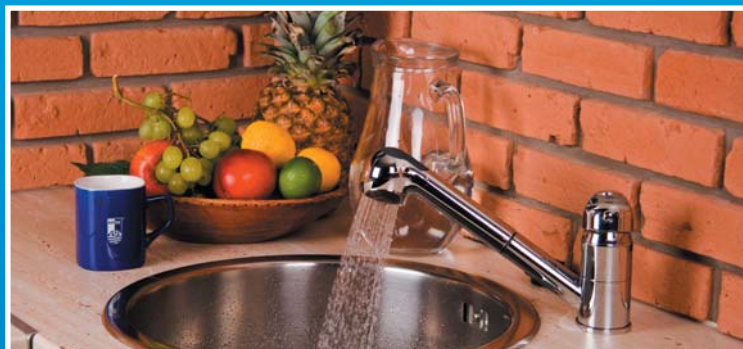
**pásmo ISM 868 Mhz**



# Projekt „PRÍPOJKA ZA 1 EUR“

## PREČO

PIŤ PITNÚ VODU Z VEREJNÉHO VODOVODU?



Pretože pitná voda z vodovodných kohútikov je zdravotne bezpečná, čistá, svieža a cenovo najvýhodnejšia.

1 liter pitnej vody  
= 0,15 centov

## PREČO

ODVÁDZAŤ ODPADOVÉ VODY VEREJNOU KANALIZÁCIOU?



Pretože odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou a následné čistenie odpadových vôd v čistiarni odpadových vôd je ekologicky najvhodnejší spôsob čistenia chrániaci životné prostredie a zabezpečujúci dostatok kvalitných zdrojov podzemnej vody pre budúce generácie.

## PREČO

SA NAPOJIŤ NA VEREJNÝ VODOVOD ALEBO VEREJNÚ KANALIZÁCIU PRÁVE TERAZ?



Pretože v rámci projektu Východoslovenskej vodárenskej spoločnosti, a.s. „PRÍPOJKA ZA 1 eur“ za kúpu vodovodnej plastovej a kanalizačnej revíznej šachty a za montáž prípojky zaplatíte len 1 eur.