

D.

RAVOS, s.r.o.

Rakovnická vodohospodářská společnost

ROČNÍ ZPRÁVA

pro VSOR za rok 2014



OBSAH

1. ÚVOD	3
2. VODOVODY	3
2.1. ZDROJE A ÚPRAVNÝ VODY.....	5
2.2. VODOVODNÍ SÍŤ.....	7
2.3. ÚDRŽBA A OPRAVY	8
2.4. KVALITA DODÁVANÉ VODY	9
3. KANALIZACE A ČOV	11
3.1. ČOV.....	12
3.2. KANALIZACE	14
3.3. ÚDRŽBA A OPRAVY	14
4. DISPEČINK.....	15
5. OSTATNÍ ČINNOST	16
6. NEVYUŽÍVANÝ MAJETEK.....	17

1. ÚVOD

RAVOS, s.r.o. provozuje vodohospodářský majetek Vodohospodářského sdružení obcí Rakovnícka /VSOR/, případně jeho členských obcí, na základě Smlouvy o pronájmu vodovodů a kanalizací v majetku a správě VSOR ze dne 1. 3. 2004, ve znění platných dodatků. Tato zpráva podává přehled o rozsahu a stavu provozovaného majetku k 31. 12. 2014, o podstatných událostech, změnách a provedených pracích v roce 2014.

2. VODOVODY

Společnost RAVOS, s.r.o. zásobuje pitnou vodou 27 956 obyvatel okresu Rakovník, kde provozuje vodovody ve 38 obcích nebo jejich částech. Čtyři vodovody jsou skupinové. Vodohospodářskou infrastrukturu tvoří celkem 266 kilometrů vodovodní sítě, 8 úpraven vod, 32 vodojemů a další související objekty (čerpací stanice, zdroje ad.).

Průměrná spotřeba vody v roce 2014 vypočtená z vody fakturované činí 156 l/osobu a den, v domácnostech je spotřeba 80 l/ osobu a den. Celková spotřeba má mírně klesající tendenci.



Zemní vodojem Týřovice

Technické a provozní parametry:

VODOVODY		Měrná jednotka	čís.ř.	2012	2013	2014
		a				
Počet obyvatel zásobených vodou z veřejných vodovodů		osoba	01	28 497	28 581	27 956
Počet veřejných vodovodů		kus	02	38	38	39
z toho skupinových		kus	03	4	4	4
Délka vodovodní sítě (bez přípojek)		km	04	289	292	272
Počet vodovodních přípojek		kus	05	7 922	7 983	7 494
Délka vodovodních přípojek		km	06	85	86	81
Počet osazených vodoměrů		kus	07	7 919	7 980	7 492
Počet úpraven vody		kus	08	8	7	8
Kapacita vodojemů		m3	09	13 336	13 336	13 376
Kapacita zdrojů podzemní vody		l .sec ⁻¹	10	116	116	117
Voda technologická		tis.m ³	11	8	11	11
Voda vyrobená "V" ve vlastních vodohosp. zařízeních		tis.m ³	12	1 673	1 644	1 591
z toho z vody podzemní (z ř. 12)		tis.m ³	13	1 653	1 621	1 560
Voda převzatá		tis.m ³	14	14	5	4
Voda předaná		tis.m ³	15	0	0	0
Voda vyrobená určená k realizaci "VR"		tis.m ³	16	1 687	1 649	1 595
Voda fakturovaná pitná (ř. 18 až 21)		tis.m ³	17	1 405	1 381	1 373
v tom pro (z ř. 17)	domácnosti	tis.m ³	18	853	819	831
	zemědělství	tis.m ³	19	13	13	11
	průmysl	tis.m ³	20	255	278	280
	ostatní odběratele	tis.m ³	21	284	271	251
Ztráty vody v trubní síti		tis.m ³	22	266	268	203
Vlastní potřeba vody		tis.m ³	23	16	18	19
Ostatní nefakturovaná voda		tis.m ³	24	0	0	0
Voda vyrobená užitková		tis.m ³	25	0	0	0
Voda fakturovaná užitková (z ř. 26)		tis.m ³	26	0	0	0
Vodné celkem		tis.Kč	27	43 807	46 106	48 296

2.1. ZDROJE A ÚPRAVNÝ VODY

Z celkového počtu 39 lokalit je 37 zásobeno výhradně ze zdrojů podzemní vody (vrty, studny, jímací zářezy). Pouze u dvou lokalit je kombinace zdrojů podzemní a povrchové vody (Roztoky, Jesenice – voda převzatá).

Přehled rozhodnutí o povolení k odběru vody:

VODOVOD	KATASTRÁLNÍ ÚZEMÍ	POVOLENÍ K ODBĚRU	
		č.j.	platnost
PODZEMNÍ VODA			
Branov	Branov	OŽP/9477/2007/Kr/596	31.12.2018
Jesenice	Jesenice u Rakovníka		
Kalivody	Kalivody		
Kněževes	Kněževes u Rakovníka	OŽP/5392/2009/ZM	18.12.2024
Kostelík	Kostelík Slabce	OŽP/9477/2007/Kr/596	31.12.2018
Lhota pod Džbánem	Lhota pod Džbánem		
Nový Dvůr u Řeřich	Nový Dvůr u Řeřich		
SV Povlčín	Povlčín	OZP01/57409/2012/Ku	31.12.2020
Račice	Račice nad Berounkou		
Rakovník SV Rakovník - jih SV Rakovník - sever SV Senomaty	Rakovník, Senomaty		
Roztoky	Roztoky u Křivoklátu	OZP01/29930/2012/Mat	31.12.2024
Řevničov	Řevničov	OŽP/4616/2009/Mat-224	31.12.2018
Řevničov-nádraží	Řevničov	OŽP/4941/2010-64/FP	2.4.2020
Slabce	Slabce	OŽP/9477/2007/Kr/596	31.12.2018
Týřovice	Hřebečnický		
Zbečno	Zbečno		
Nesuchyně	Nesuchyně	OZP01/33158/2012-236	31.12.2024
POVRCHOVÁ VODA			
Roztoky	Roztoky u Křivoklátu	OŽP 924/2006-34	na dobu trvání díla

Rakovník

V jímacím území Lišanský potok, které je v současné době mimo provoz, byla na základě průzkumu technického stavu provedena obnova ovládacích prvků vodovodních řadů a elektroinstalací. Po opravě poruch jsou tato zařízení funkční. Dále byl vystrojen vrt R3. Ke zprovoznění prameniště je nutné pokračovat projektem úpravy vody a navazujících zařízení.

Vrty v jímacím území Rakovnického potoka jsou zdrojem vody skupinových vodovodů zásobujících město Rakovník a dalších 18 obcí nebo jejich částí. Technologie úpravy vody pracuje bez závad.

Voda odebíraná z vrtu V10 je současně čerpána přímo do sítě skupinového vodovodu Senomaty mimo úpravnu v Rakovníku. Ovládání čerpadla ve vrtu bylo rozšířeno o regulaci průtoku frekvenčním měničem.

Dle povolení k odběru podzemní vody byly i po celý rok 2014 shromažďovány telemetrické údaje z jednotlivých zdrojů v prameništi a poté předány k vyhodnocení odborné osobě v oboru hydrogeologie. V souvislosti s výsledky monitoringu je čerpání z jímacího území postupně optimalizováno, osazení frekvenčního měniče na vrtu V10 je součástí této optimalizace.

Úpravna vody Poblán

U technologie iontové výměny dusičnanových iontů za chloridové docházelo ke kolísání obsahu chloridů a dusičnanů v upravené vodě, optimální parametry byly vždy aktuálně seřizeny pracovníky provozu.

Úpravna vody Slabce

Dvoustupňová technologie úpravy vody (odstranění manganu a železa a speciální filtrace na snížení antimonu) pracovala stabilně, výsledky splňují požadavky na dodávku pitné vody.

Úpravna vody Řevničov

Úpravna vody s technologií reverzní osmózy pracovala po celý rok 2014 stabilně, regenerace membrán byla prováděna pravidelně každé tři měsíce firmou EUROWATER.

Úpravna vody Kalivody

V objektu čerpací stanice je umístěna nová technologie úpravy vody na bázi výměny iontů snižující množství dusičnanů. Úpravna pracuje bez jakýchkoliv problémů, komponenty a zařízení dodavatele EUROWATER jsou na vysoké kvalitativní úrovni.

Úpravna vody Roztoky

Dvoustupňová technologie úpravy povrchové vody (odstranění manganu a železa) pracovala stabilně, výsledky splňují požadavky na dodávku pitné vody.

Úpravna vody Řevničov nádraží

Jednostupňová technologie úpravy podzemní vody spočívá v odvětrání radonu, úpravna byla uvedena do provozu v červnu 2014, upravená voda splňuje požadavky na dodávku pitné vody ve všech ukazatelích.

2.2. VODOVODNÍ SÍŤ

V roce 2014 bylo na vodovodní síti zaznamenáno celkem 72 událostí. Na vodovodních řadech bylo odstraněno celkem 40 havárií, z toho 18 na území města Rakovník. Na vodovodních přípojkách bylo opraveno celkem 32 havárií, z toho 19 v Rakovníku. V roce 2014 byly zaznamenány celkem 4 ks vodoměrů prasklých mrazem.

K lokalizaci úniků ve vodovodních potrubích byl ve 3. čtvrtletí zakoupen nový digitální korelátor s výkonným radiovým výstupem pro velký dosah.

Havárie většího rozsahu

V lednu a prosinci došlo ke 3 poruchám na přívodních řadech z jímacího území Rakovnický potok z trub LT 200 a LT 150. Poruchy byly způsobeny prasklým hrdlem (2x) a prasklou tvarovkou. K omezení zásobování vodou nedošlo.

PORUCHY	2012	2013	2014
Počet poruch	274	90	72
Poruchy na vodovodní síti	123	66	40
Poruchy na vod. přípojkách	151	24	32
Poruchy na vodoměrech	139	12	4
Výměny vodoměrů	1429	1158	838

Z tabulky je patrný enormní nárůst poruch způsobený únorovými mrazy 2012 a návrat k normálu (příznivé klimatické podmínky) v roce 2013 a 2014.

2.3. ÚDRŽBA A OPRAVY

Čištění akumulčních nádrží a vodojemů probíhá min. 1x ročně. Rozsah údržby, kontrol provozu a technického stavu provozovaného zařízení je zajišťován dle plánu údržby. Vodovodní síť je dle potřeby odkalována. Na objektech jsou pravidelně prováděny revize.

Větší opravy:

Horní vodojem Jesenice - oprava fasády historického objektu, oprava těsnosti komor

ÚV Rakovník - oprava střechy objektu provzdušnění 1. část a garáží

ÚV Rakovník – oprava trafostanice a uzemnění

HFS Vinohrady – oprava střechy a fasády objektu bývalé hydroforové stanice

Rakovník zemní vodojem Šamotka – oprava střechy

Kalivody zemní vodojem – oprava fasády

V rámci oprav byly provedeny plánované výměny hlavních šoupatových uzlů a vystrojení armaturních šachet v obcích Jesenice, Mutějovice, Rakovník. Celkem bylo vyměněno 17 ks nefunkčních šoupat, z toho 4 ks v Rakovníku, 7 ks v Jesenici a 6 ks v Mutějovicích. Dále byl vyměněn nadzemní hydrant v areálu ÚV Rakovník.



Zemní vodojem Kalivody

2.4. KVALITA DODÁVANÉ VODY

Kontrola kvality pitné vody je v souladu s plánem odběrů vzorků pitných vod prováděna dle vyhlášky č. 252/2004 Sb. a vyhlášky č. 428/2001 Sb. Výsledky rozborů jsou v kopiích čtvrtletně zasílány všem obcím napojeným na vodovody pro veřejnou potřebu ve správě RAVOS, s.r.o. Průběžně rovněž probíhá elektronický přenos těchto dat do databáze Krajské hygienické stanice.

Průměrná kvalita dodávané pitné vody skupinových vodovodů:

(uvedené údaje jsou průměrné hodnoty za rok 2014, limity stanoví vyhláška 252/2004 Sb., ukazatele označené * stanoví vyhláška SUJB č. 307/2002 Sb., o radiační ochraně, měření 1x ročně)

ukazatel	jednotka	252/2004	SV Rakovník jih a sever	SV Povlčín	SV Senomaty
teplota	°C	nemá	11,34	11,27	12,98
barva	mg / l Pt	20 MH	1,35	1,35	1,33
zákal	ZF	5 MH	0,1	0,13	0,15
pH – reakce vody	-	6,5 - 9,5 MH	7,05	7,07	6,93
CO ₂ agresivní	mg/l	nemá	7,64	7,78	8,23
CHSK (organ. látky)	mg/l	3,0 MH	1,2	1,2	1,23
tvrdost vody	°něm	nemá	12,45	20,6	11,8
	mmol/l	2-3,5 DH	2,22	3,67	2,1
KNK _{4,5} (alkalita)	mmol/l	nemá	2,63	2,65	2,4
vápník Ca	mg/l	40-80 DH	50,76	84,43	49,35
hořčík Mg	mg/l	20-30 DH	22,83	38,5	21,88
Fe – železo	mg/l	0,2 MH	0,03	0,06	0,02
mangan Mn	mg/l	0,05 MH	0	0,01	0
amonné ionty NH ₄ ⁺	mg/l	0,50 MH	0,07	0,03	0,1
chloridy Cl	mg/l	100 MH	25,26	89,2	24,92
síraný SO ₄	mg/l	250 MH	56,58	78,28	55,2
dusitany NO ₂	mg/l	0,5 NMH	0	0	0
dusičnany NO ₃	mg/l	50 NMH	19,18	54,91	18,2
hliník Al	mg/l	0,20 MH	0	0	0
vodivost	mS/m	125 MH	41,21	68,75	37,55
radon Rn	Bq/l	50/300*	7,8	62,1	39,1
aktivita alfa	Bq/l	0,2*	0,29	0,13	0,18
uran	Bq/l	12*	0,0065		
aktivita beta	Bq/l	0,5*	0,18	0,28	0,17

MH - mezná hodnota , **NMH** - nejvyšší mezná hodnota , **DH** - doporučená hodnota

Pitná voda dodávaná vodovodem Kalivody, kde byla uvedena do provozu nová úpravná vody, splňuje od listopadu 2013 vyhlášku 252/2004 Sb. ve všech ukazatelích.

V listopadu 2014 byl opatřením Krajské hygienické stanice Středočeského kraje stanoven mírnější limit pro ukazatel dusičnanů ve veřejném vodovodu Týřovice.

Údaje o kvalitě pitné vody v dalších lokalitách provozovaných společností RAVOS, s.r.o. jsou k dispozici na www.ravos-sro.cz/pitna-voda

Rozbory pitných vod provádí pro RAVOS Vodohospodářská laboratoř Spal, akreditovaná ČIA pod číslem 1421 se zavedeným systémem jakosti dle ČSN EN ISO/IEC 17025.



Čerpací stanice Kalivody

3. KANALIZACE A ČOV

RAVOS, s.r.o. provozoval k 31. 12. 2014 kanalizační systémy v 10 lokalitách (Rakovník včetně lokality Šamotka, Haná, Senomaty, Nouzov, Lubná, Senec, Pavlíkov, Roztoky, Jesenice a Řevničov). Tyto systémy jsou zakončeny 6 mechanicko-biologickými čistírnami odpadních vod. Odpadní vody z městysu Senomaty (Senomaty, Nouzov) a obcí Lubná a Senec jsou přivedeny kanalizačními sběrači do stokového systému Rakovníka, kde jsou i čištěny.

Z celkového počtu obyvatel 22 906 trvale bydlících ve výše uvedených obcích je na kanalizační síť napojeno 22 011 obyvatel, což je 92 %. Celková délka provozovaných

stokových systémů činí 104 km kanalizační sítě se 4 023 kanalizačními přípojkami, z toho jednotné kanalizace 80 km, splaškové kanalizace 23,2 km a dešťové 1 km. Síť tvoří z 94 % gravitační stokový systém a z 6 % systém tlakové kanalizace, jejíž součástí je i 11 objektů ČSOV.

Na základě servisní smlouvy v roce 2014 RAVOS, s.r.o. provozoval ČOV Šamotka, kanalizaci a ČOV Olešná a čerpací stanici odpadních vod v obci Senec. V prosinci byla uzavřena nová servisní smlouva pro systém kanalizace a ČOV Kněževy.

Technické a provozní parametry kanalizace:

KANALIZACE		Měrná jednotka	čís.ř.	2012	2013	2014
		a	b			
Počet obyvatel bydlících v domech napojených na veřejnou kanalizaci		osoba	01	21 185	21 135	22 011
z toho s koncovou ČOV		osoba	02	21 185	21 135	22 011
v tom (z ř. 02)	mechanické čistírny	osoba	03	0	0	0
	mechanicko biologické čistírny	osoba	04	21 185	21 135	22 011
	z toho s odstraňováním N, P, N+P od r. 2004	osoba	05	21 185	21 135	22 011
Délka kanalizační sítě (bez přípojek)		km	06	101	101	104
Počet kanalizačních přípojek		kus	07	3 898	3 907	4 023
Délka kanalizačních přípojek		km	08	44	44	45
Voda vypouštěná do vodních toků celkem		tis.m ³	09	1 941	2 601	2 120
Množství vypouštěných odpadních vod do veř.kanalizace		tis.m ³	10	1 452	1 438	1 442
v tom (z ř. 10)	splaškových	tis.m ³	11	666	664	694
	průmyslových a ostatních	tis.m ³	12	786	774	463
Množství čištěných odpadních vod		tis.m ³	13	1 941	2 601	2 120
z toho v průmyslových čistírnách		tis.m ³	14	124	163	121
v tom (z ř. 13)	splaškových	tis.m ³	15	666	664	694
	průmyslových a ostatních	tis.m ³	16	786	774	463
	srážkových	tis.m ³	17	489	1 163	963
Stočné celkem		tis.Kč	18	39 309	41 316	43 125

3.1. ČOV

Následující tabulky dokumentují činnost čistíren odpadních vod. K překročení povolených limitů nad rámec platné vyhlášky došlo pouze v jediném případě u ČOV Rakovník, a to v ukazateli celkový fosfor.

V květnu byl zahájen roční zkušební provoz nové technologie s membránovou separací kalu na ČOV Pavlíkov.

Povolení k nakládání s vodami k vypouštění OV:

ČOV	povolení vydal	dne	č.j.	platnost
Rakovník	Krajský úřad Středočeského kraje, odbor životního prostředí a zemědělství	28.11.2008	156657/2008/KUSK/5	30.11.2015
Jesenice	Městský úřad Rakovník, odbor životního prostředí	12.1.2011	OŽP/48121/2010-7/2011	22.10.2019
Roztoky	Městský úřad Rakovník, odbor životního prostředí	18.3.2009	OŽP 899/2009-54	28.2.2015
Pavlíkov	Městský úřad Rakovník, odbor životního prostředí	8.11.2013	OZP01/40020/2013/FP	27.11.2023
Haná	Městský úřad Rakovník, odbor životního prostředí	16.7.2012	OŽP/24337/2012/FP	31.5.2022
Řevničov	Městský úřad Rakovník, odbor životního prostředí	9.4.2013	OZP01/4916/2013/ZM	3.5.2023



Čistírna odpadních vod Pavlíkov

Přehled výsledků provozovaných ČOV:

		BSK ₅	CHSK	NL	P _{celk.}	N-NH ₄	N _{celk.}	N _{anorg.}
Rakovník	limit povolení	20 (30)	65 (100)	20 (35)	2* (4)		15* (25)	
	rok 2012	7,5	34,9	6,2	1,6	1	10	8,4
	rok 2013	7,7	34	5	1,5	0,8	9,9	8,4
	rok 2014	8	34,7	3,5	1,9	0,8	9,6	8,3
Jesenice	limity	25 (45)	80 (120)	25 (40)		15* (30)		
	rok 2012	9,1	40,2	2,6	3,4	0,5		
	rok 2013	7,8	34,9	4,5	2,2	0,3		
	rok 2014	7,5	33,4	0,6	3,1	0,5		
Roztoky	limit povolení	20 (40)	80 (145)	20 (40)		12* (25)		
	rok 2012	9	40,5	6,6	3,8	0,7		
	rok 2013	9,5	42,9	10,5	4	1		
	rok 2014	8,6	45,3	4,1	3,2	0,5		
Řevničov	limity	22 (30)	75 (140)	25 (30)		12* (20)		
	rok 2012	7	37	7,7	3,4	0,7		
	rok 2013	10	43,6	6,5	3,7	1,2		
	rok 2014	10,4	48,5	4,8	4	1,7		
Pavlíkov	limity	15 (30)	75 (140)	15 (30)		12* (20)		
	rok 2012	10,3	41,7	5,5	3,4	4,4		
	rok 2013	10,1	46	3,6	2,8	1,9		
	rok 2014	10,8	50,8	7,5	3,4	3,2		
Haná	limity	30 (50)	110 (170)	40 (60)				
	rok 2013	10,1	42,1	1,3		0,7		
	rok 2014	9,5	47,4	4		0,4		

* limit dán ročním průměrem

Převzaté odpadní vody a odpady:

	ČOV Rakovník	2013	2014
navezené odpadní vody	m ³	16 966	15 017
převzaté odpady (zejména kaly)	t/rok	1 430	1 228
	ČOV Jesenice		
navezené odpadní vody	m ³	1 925	1 991
	ČOV Roztoky		
navezené odpadní vody	m ³	3 284	3 181
	ČOV Pavlíkov		
navezené odpadní vody	m ³	490	453

3.2. KANALIZACE - ÚDRŽBA A OPRAVY

V roce 2014 bylo vlastními mechanizačními prostředky prováděno čištění a údržba na vlastní síti a přípojkách v tomto rozsahu:

- nové speciální vozidlo na čištění kanalizací FABOK realizovalo 493 zásahů
- vozidlo na vyvážení odpadních vod DAF 465 zásahů.

Délka preventivně vyčištěné kanalizační sítě za rok 2014 činí 4,057 km.

Celkem bylo evidováno a odstraněno 30 poruch, z toho 7 na kanalizačních přípojkách. V rámci oprav kanalizačních šachet bylo vyměněno 12 kanalizačních poklopů.

Plošná deratizace na území města Rakovník proběhla ve dvou etapách. Jednorázová deratizace byla provedena v Roztokách, Jesenici a Pavlíkově.

Na objektech jsou pravidelně prováděny revize.

Větší opravy kanalizace a ČOV:

ČOV Rakovník

Oprava fasády a oprava a údržba kovových konstrukcí zahušťovací nádrže (oplechování, zábradlí, dveře.)



Zahušťovací nádrž na ČOV Rakovník

Oprava flokulační stanice zahušťovacího zařízení Decadrain včetně dodávky záložního míchadla přípravný flokulantu.

Oprava střechy části administrativní budovy (dílna, kotelna)

Chemické zatěsnění prostupů potrubí v suterénu hlavní strojovny.

Výměnou starých kotlů za modernější typ bylo dosaženo výrazného snížení spotřeby zemního plynu na vytápění administrativní budovy.

ČOV Pavlíkov

U nově instalovaného válcového síta mechanického předčištění dochází po dešti ke kumulaci rozmělněných shrabků, které již v tomto objemu nelze sítem odvodnit. Z tohoto důvodu je v řešení úprava nátokových potrubí a instalace česlicového koše v čerpací jímce ČOV.

Kanalizace Jesenice

Obnova úseku kanalizační stoky v ulici Školní, který vykazoval značné protispády, práce probíhaly v mimořádně obtížných podmínkách v hloubce cca 4 m.

Kanalizace Senomaty

Oprava výtlačného potrubí v objektu ČSOV 1 (hlavní čerpací stanice) – náhrada prorezlého kovového potrubí za nerez.

4. DISPEČINK

V roce 1998 byl uveden do provozu dispečink na úpravě vody v Rakovníku, aby mohly být telemetricky sledovány vzdálené vodárenské objekty. Kromě vlastního sledování objektů umožňuje dispečerský systém i zápis a archivování vybraných veličin jako je například kolísání hladin v nádržích a noční průtoky. Velikost nočního průtoky je indikátorem poruchy ve vodárenské síti.

V roce 2014 byl telemetrický systém rozšířen o sledování dalších objektů - v polovině roku byl zprovozněn vodovod Řevničov nádraží včetně technologie, v závěru roku ČOV a ČSOV Kněževes. Přenosy a řízení těchto nových objektů byly financovány z investic členů VSOR.

V listopadu byla odsouhlasena a zaslána objednávka na zřízení telemetrických bodů ke sledování HFS v Novém Dvoře u Řeřich a k řízení čerpadel v armaturní komoře vodojemu Chrástany, akce budou zrealizovány v průběhu roku 2015.

Dispečerský řídicí systém dosud pracuje na bázi Windows XP, který již ztratil podporu. Z tohoto důvodu je nezbytně nutné přejít na nový operační systém Windows 8.

5. OSTATNÍ ČINNOST

Zákaznické centrum

V průběhu roku 2014 bylo Zákaznické centrum v Rakovníku přemístěno do nových prostor v hlavní budově společnosti, kde spolu s recepcí řeší veškeré požadavky zákazníků. Přijímá žádosti o realizaci vodovodních a kanalizačních přípojek, uzavírá a aktualizuje smlouvy, vybírá platby za vodné a stočné, sjednává splátkové kalendáře, přijímá stížnosti a řeší reklamace v souladu s reklamačním řádem společnosti. Zákaznické centrum je k dispozici i zákazníkům Středočeských vodáren, 1.SČV a PVK. V rámci regionalizace zákaznických center mohou některé své požadavky zákazníci řešit na kterémkoli zákaznickém centru Středočeského kraje.

Zákaznické centrum je otevřeno ve všech pracovních dnech, v době 7 – 15 hod..

Zákaznický internet

Mezi služby poskytované zákazníkům patří i zákaznický internet. Prostřednictvím přístupového jména a hesla se může zákazník dostat ke svému tzv. zákaznickému účtu. Zde si může nejen kontrolovat své faktury a platby, ale může zde také zadávat některé požadavky, které by jinak musel řešit osobní návštěvou zákaznického centra. Mezi tyto požadavky patří např. nastavení zálohového placení, změna způsobu placení faktur i záloh, změna adresy apod. Využívání tohoto způsobu komunikace je pro obě strany velmi výhodné a v poslední době i hojně využívané.

Call centrum

Od 1.1.2014 byla i pro zákazníky společnosti RAVOS spuštěna zákaznická linka, která poskytuje zákazníkům informace v režimu nepřetržitého provozu. Pracovníci zákaznické linky poskytují především informace, které se týkají smluvních vztahů. Přínosná je však také

v případě poruch. Přijaté informace od zákazníků se obratem dostávají na dispečink, který zajišťuje jejich řešení.

Odečtová služba

Odečtová služba zajišťuje kromě pravidelných odečtů, dle předem stanoveného harmonogramu, také přenos informací mezi zákaznickým centrem a odběrateli. Přínosem je používání odečítacích strojů ve vybraných lokalitách rakovnického regionu.

V rámci pokračujícího projektu optimalizace odečtových cyklů došlo k přesunu další části odběrných míst do ročního odečtového a fakturačního cyklu. Zákazníci tak využívají ve větší míře zálohový způsob placení vodného a stočného.

Rezervační systém

Společnost RAVOS, s.r.o. nabízí svým zákazníkům možnost zarezervovat si schůzku v zákaznickém centru, a to prostřednictvím rezervačního systému. Ten je dostupný na webových stránkách www.ravos-sro.cz. Rezervační systém umožní zákazníkům zarezervovat den a hodinu schůzky v daném zákaznickém centru, a tím vyřídit svůj požadavek bez čekání. Rezervační systém je k dispozici i zákazníkům, kteří vyřizují své požadavky na technickém úseku.

SMS INFO

Principem této služby je zaregistrovaným zákazníkům zdarma odeslat důležité informace, týkající se dodávky pitné vody a odkanalizování, formou SMS zpráv. Vzhledem k tomu, že zprávu lze získat i pomocí hlasové zprávy, mohou tuto možnost využít i zákazníci, pro které je čtení SMS zpráv obtížné. I nadále však tuto službu využívá pouze velmi omezený počet zákazníků rakovnického regionu.

6. NEVYUŽÍVANÝ MAJETEK

Kněževes

Úpravna vody, vrt a vodojem jsou z důvodu napojení na SV Rakovník - sever mimo provoz.

Nesuchyně

Vrty N-2 a HG vrty jsou dlouhodobě nevyužívané pro špatnou kvalitu vody.

Chlum

Jímací zařízení pro špatnou kvalitu vody nahrazeno přivaděčem vody z Pavlíkova. Rovněž přívodní řad, čerpací stanice a zemní vodojem jsou mimo provoz.

Nový Dvůr u Chrástán

Jímací zařízení pro špatnou kvalitu vody nahrazeno vodou ze skupinového vodovodu Rakovník – sever. Věžový vodojem nevyužit, odpojen od rozvodů, v budoucnu nemá pro provoz využití. Stavbu možno vrátit obci.

Janov

Vrtaná studna Janov, dlouhodobě nevyužívaná pro zásobování obyvatel. Obec je zásobena ze skupinového vodovodu Povlčín.

Čerpací stanice Janov je VSOR pronajata zemědělskému podniku.

Roztoky

Budova bývalé ÚV po povodních v roce 2002 nevyužívána (bez technologie). Nahrazena nově vybudovanou ÚV. Probíhá jednání VSOR o navrácení majetku obci.

Ing. Jaroslav Barták

1.3.2015 Rakovník