

# Termoinfo #1



Štvrťročník spoločnosti Dalkia a. s.  
o teple a tepelnom hospodárstve

## EDITORIÁL



**Vincent Barbier**  
generálny riaditeľ  
Dalkia a. s.

Spoločnosť Dalkia je európskym lídrom v poskytovaní služieb v oblasti energetiky. Na Slovensku pôsobíme už od roku 1992. Okrem samotnej výroby a dodávky tepla prinášame našim klientom riešenia, ktoré súvisia s efektívnou a úspornou prevádzkou tepelných zariadení v bytovo-komunálnej, priemyselnej a terciárnej sfére. V súčasnosti Dalkia na Slovensku zabezpečuje tepelný komfort pre viac ako 84 000 bytov, 157 zariadení terciárnej sféry a obchodu, 8 zariadení pre šport, kultúru a voľný čas, 7 zdravotníckych zariadení so 413 lôžkami, 4 priemyselné závody. Počas jej doterajšieho pôsobenia na Slovensku dosahuje na mnohých spravovaných zariadeniach až 30 percent úspor spotreby energie.

Cieľom spoločnosti je pracovať na neustálom rozvoji. Vďaka nemu môžeme klientom poskytovať stále kvalitnejšie služby v oblasti regulovania spotreby ich energie, ako aj optimalizácie ich nákladov súvisiacich s touto spotrebou. Pri našej činnosti kladieme veľký dôraz aj na ochranu životného prostredia.

Jednou z foriem otvorenej komunikácie našej spoločnosti je aj organi-

zovanie série špeciálnych seminárov o vykurovaní a centrálnom zásobovaní teplom v jednotlivých regiónoch Slovenska, kde naša spoločnosť tieto služby poskytuje. Som presvedčený, že na týchto seminároch si vzájomne objasňujeme mnohé doteraz nezodpovedané otázky, otvárame dialógy, ktorými smerujeme k zlepšeniu vzájomných vzťahov. Aj touto formou chceme udržiavať a rozvíjať nadštandardné vzťahy s vami, našimi zákazníkmi, ale prostredníctvom vás, aj s našimi konečnými zákazníkmi.

Neustále od vás dostávame množstvo otázok, ktoré sa týkajú aktivít v oblasti centrálného zásobovania teplom, ale aj služieb, ktoré s ním súvisia. Legislatíva aj trhové podmienky sa v tejto oblasti neustále menia a rozvíjajú. Aj toto sú dôvody, prečo sa naša spoločnosť rozhodla vydávať štvrťročník, ktorého cieľom je pravidelne vás informovať a prostredníctvom dobrej a otvorenej komunikácie zjednodušiť našu každodennú spoluprácu.

Časopis je určený vám, našim klientom a obchodným partnerom. Zároveň tu nájdete odpovede na mnohé otázky, ktoré kladú vaši zákazníci vám, teda odpovede na otázky, našich spoločných zákazníkov - konečných užívateľov bytov a nebytových priestorov.

A ako sa k vám bude Termoinfo dostávať? Naš štvrťročník vám bude zasielaný poštou, priamo na vašu adresu. Zároveň ho budete môcť nájsť aj na našej internetovej stránke [www.dalkia.sk](http://www.dalkia.sk), na ktorej sú publikované aj všetky dôležité kontakty.

Želám vám príjemné a hodnotné čítanie!

## Ked' nám príde vyúčtovanie

Dodávka tepla sa uskutočňuje na základe písomnej zmluvy o dodávke a odbere tepla medzi dodávateľom a odberateľom v zmysle zákona o tepelnej energetike č. 657/2004 Z. z. Za dodané teplo vám fakturujeme zmluvne dohodnutým spôsobom. Platba je možná dvomi spôsobmi. Niektoré správčovské spoločnosti platia zálohovú platbu jednou dvanástinou z celoročného objednaného množstva tepla, iné dávajú prednosť úhrade podľa fakturovaných súm. Skutočné náklady na teplo a TUV sú vyúčtované v 13. faktúre. Princíp je jednoduchý - priebežná fakturácia pre každého odberateľa sa vykonáva podľa rovnakých pravidiel, platby odberateľa realizujú zmluvne dohodnutým spôsobom, a až v ročnom vyúčtovaní sú vyfakturované skutočné náklady.

### Faktúra za teplo

Základným komunikačným prostriedkom v obchodnom vzťahu sú zmluvy a faktúry, preto sme sa v tomto čísle rozhodli venovať po-



zornosť faktúram a otázkam súvisiacim s fakturáciou.

V zmluvách o dodávke a odbere tepla sú uvedené konkrétne identifikácie ako je číslo odberného miesta, umiestnenie meradla, majetková hranica. Zo zmluvy musí byť zrejmé, či množstvo tepla namerané príslušným meradlom je iba pre zmluvný objekt odberu, alebo namerané teplo je dodávané v rámci sériového zapojenia viacerým domom a rozpočítava sa.



## TÉMA



## S akými otázkami sa najčastejšie stretávame pri mesačnej a koncoročnej faktúre?

### Má fakturovanie určitú pravidelnosť?

Faktúry za dodávky tepelnej energie sú spravidla mesačné a ročné.

### Ktoré údaje vo faktúre sú pre správcu podstatné z hľadiska priebežnej kontroly správnosti fakturovania tepla?

Základným údajom v mesačnej faktúre je množstvo spotrebovaného tepla v GJ, jednotková cena za GJ, fixný náklad, obdobie, za ktoré sa dané množstvo tepla fakturuje, číslo odberného miesta, číslo meradla a stavy zaznamenané meradlom tepla za sledované fakturačné obdobie (počiatkový stav a konečný stav zaznamenaný príslušným meradlom).

### Aký je hlavný dôvod na vykonanie ročného vyúčtovania?

Dôvodov na vykonanie ročného vyúčtovania je niekoľko:

- Mesačnou faktúrou sa množstvo tepla na prípravu teplej úžitkovej vody vyúčtováva zálohovo, ročnou faktúrou sa vyúčtováva (rozpočítava) podľa skutočne nameraného množstva vody u konečných spotrebiteľov za daný kalendárny rok. Spravidla sa množstvo tepla na prípravu teplej úžitkovej vody namerané na dohodnutom spoločnom odbernom mieste, teda v mieste prípravy TÚV, vyúčtováva pre viac objektov spotreby napojených na daný zásobovací okruh.
- Rozpočítanie množstva tepla nameraného v mieste prípravy TÚV za predmetný kalendárny rok sa vykonáva v závislosti na ročnej spotrebe vody zistenej v jednotlivých objektoch spotreby napojených na spoločné odberné miesto.
- Údaje o ročnej spotrebe vody za každý objekt spotreby dodávateľ získava od správcov. Odčítavanie množstva spotrebovanej TÚV u konečných spotrebiteľov vykonáva správca spravidla raz ročne. Ročné

rozpočítanie TÚV (v m<sup>3</sup>) a následne tepla na jej prípravu je možné vykonať až po získaní údajov o spotrebe TÚV za všetky domy napojené na spoločné odberné miesto.

- Rozpočítanie množstva teplej úžitkovej vody a tepla na jej prípravu sa v rámci spoločných odberných miest vykonáva pomerným spôsobom. Pomerné rozpočítanie sa vykonáva z dôvodu, že všetky meradlá (vodomery) zapojené za určeným meradlom vlastníka verejného vodovodu, môžu slúžiť iba na určenie časti množstva vody odobratej odberateľom. Dôvodom pomerného rozpočítania je aj to, že meranie množstva vody na účely soplplatnenia sa zabezpečuje určeným meradlom vlastníka verejného vodovodu. Znamená to teda, že odčítané množstvo vody v m<sup>3</sup> u konečných spotrebiteľov nemôže byť vyúčtované v absolútnom množstve.

- Je dôležité vedieť, prečo je voda vyúčtovaná vždy s určitým koeficientom, to znamená, nie v zhode s odčítaným množstvom vody u konečných spotrebiteľov. Dôvodom je skutočnosť, že odpočet vodomeroch u konečných spotrebiteľov v jednotlivých domoch nie je vykonávaný v rovnakom čase a každé meradlo, teda aj vodomery, má určitú toleranciu presnosti (+ alebo -). Podobne aj dopočet spotreby pri nemeraniach odberoch, poruchových vodomeroch alebo nespripustných bytoch, nemusí zodpovedať reálnej spotrebe vody.

- Výnimku tvoria prípady, ak v bytovom dome je zriadená odovzdávacia stanica tepla alebo bojlerovňa. V takýchto odberných miestach sa mesačne fakturuje skutočne namerané množstvo tepla na prípravu teplej úžitkovej vody (napríklad: v Lučenci, v dvoch okruhoch v Dúbravke, bojlerovne v Podunajských Biskupiciach).

- Cena tepla je určená regulačným úradom ako dvojzložková. Takto určená cena je maximálna, čo znamená, že dodávateľ určenú cenu nemôže prekročiť. Variabilná zložka ceny tepla sa fakturuje za skutočne namerané množstvo tepla a fixná zložka ceny tepla sa fakturuje za objednané množstvo tepla, ktoré sa v bežnom mesiaci spravidla fakturuje jednou dvanástinou. V priebehu roka sa fakturuje za cenu určenú a v ročnom vyúčtovaní za cenu dosiahnutú, ale iba ak je dosiahnutá cena nižšia ako cena určená. Cena dosiahnutá je výsledná cena, vypočítaná za daný regulačný rok v súlade s výnosom Úradu pre reguláciu sieťových odvetví. V priebehu roka dodávateľ môže v opodstatnených prípadoch požiadať o zmenu ceny. Ak počas roka úrad schváli inú cenu, dodávateľ fakturuje za zmenenú cenu odo dňa účinnosti cenového rozhodnutia vydaného regulačným úradom.

### Ako sa meria teplo na vykurovanie?

- Meranie spotreby tepla na vykurovanie je zabezpečené meradlom osadeným na odbernom mieste.
- Odberné miesto je zmluvne dohodnuté miesto, na ktorom je osadené určené meradlo pre jeden objekt spotreby, pri sériovom zapojení pre viac objektov spotreby. Objektom spotreby tepla môže byť jedna budova, prípadne viac budov, alebo iná stavba so zariadením na spotrebu tepla (napr. bytový dom, polyfunkčný dom alebo budova výlučne s nebytovými priestormi).

### Môže sa stať, že teplo nebolo merané alebo vyúčtované na základe odpočtu meradla?

Môže sa tak stať v niektorých prípadoch:

- pri poruche meradla;
- pri nespripustnení miesta merania, ak prístup do priestoru

umiestnenia meradla zabezpečuje odberateľ;

- pri obmedzení prístupu k meraciemu zariadeniu (umiestnením a uskladňovaním vecí v blízkosti meradla);
- pri poškodení meradla.

### Akým spôsobom sa vykoná vyúčtovanie množstva tepla, ak neboli vykonané odpočet konečného stavu zaznamenaného meradlom na meranie spotreby, teda množstva tepla?

Dodávateľ vykoná odhad spotreby podľa zmluvne dohodnutých podmienok, spravidla doložených v závislosti od dennostupňov a spotreby množstva tepla za predchádzajúce obdobie, v ktorom bolo meranie správne.



### Na čo si treba dávať pozor pri vykazovaní množstva tepla vo faktúre?

Nedorozumenie vzniká aj z nevedomenia si, že jednotka tepla je GJ, takže fakturuje sa v GJ. Cena tepla je rovnako určená za GJ, ale prevažná časť meradiel meria v MWh, ktoré je nutné prepočítať na GJ. Rozdiel stavov nameraných v MWh sa upraví **prepočítavacím koeficientom 3,6** na GJ. Niektoré typy meradiel merajú v GJ, a len minimálna časť meradiel v kWh. V tomto prípade je prepočítavací koeficient z kWh na GJ 0,0036.

**Eva Homolová**  
riaditeľka odboru  
starostlivosti o zákazníkov  
Dalkia a.s.

**Ing. Ludmila Hoffmanová**  
prevádzková riaditeľka  
Dalkia Lučenec a.s.

**Ing. Igor Kras**  
prevádzkový riaditeľ  
Dalkia Poprad a.s.





O tom, ako dosiahnuť úspory 30 až 70 percent sme sa rozprávali s Ing. Vojtechom Červenkom, obchodným riaditeľom spoločnosti Dalkia a.s.

# Úsporné opatrenia,

## ktoré vedú k zníženiu nákladov.

### Centrálne alebo individuálne zdroje tepla?

**Aké poradie krokov by mali zvoliť vlastníci bytov a nebytových priestorov, aby dosiahli citeľné úspory pri spotrebe tepla vo svojich bytových domoch?**

Treba začať s opatreniami, ktoré majú rýchlu návratnosť, teda sú finančne menej náročné a zároveň ekonomicky vysoko efektívne. Podľa týchto kritérií je potrebné najskôr vykonať hydraulické vyregulovanie a inštaláciu termostatických ventilov, až potom pokračovať so zateplením domu a výmenou okien v spoločných priestoroch a schodištiach. Proces uskutočňovania energetických úspor je dobré zakončiť izoláciou tepelných rozvodov vykurovania a rozvodov teplej vody v dome.

**Spoločný záujem domu ako celku často predbehli mnohí vlastníci bytov, keď si v nich vymenili drevené okná za plastové a začali s vlastným šetrením. Neunáhli sa?**

Ide o individuálne rozhodnutia jednotlivých vlastníkov, ktorí prirodzene reagovali na situáciu vo svojom byte, na už nevyhnutné, ale aj komfortné zmeny v ňom. Vyše štvrtstoročné drevené okná doslúžili, netesnia, úniky tepla cez ne sú značné, cítiť nielen prievan, ale aj zimný chlad. Tepelné straty sa začali výrazne vnímať ako straty v peňaženkách cez zvyšujúce sa finančné náklady za teplo. Napokon, často poškodené, fyzicky a morálne amortizované okná esteticky neumožňovali postupnú modernizáciu bytov a vyšší štandard ich zariadení, nevyjadrovali ani estetický vkus bývajúcich, čo je tiež dôvod na výmenu starých drevených okien za nové, plastové. Táto individuálna výmena okien nie je v rozpore so záujmami bytového domu ako celku, ekonomicky ho nezaťažuje, pretože je to individuálna a súkromná záležitosť. Nie je ani časovou nevýhodou, pretože istým spôsobom uľahčuje nasledujúce kroky, urýchľuje a zvyšuje ich efektívnosť.

**Aké je dôležité hydraulické vyregulovanie vykurovacej sústavy domu v rámci úsporných opatrení obyvateľov domu?**

Každá postupnosť má svoju logiku. Je dokázané, že 10 až 30 percentné úspory spotreby tepla dosiahneme stavebnými úpravami, akými sú zateplenie fasády, výmena okien, oprava a zateplenie strechy a podobne. Ak sa však tieto stavebné úpravy uskutočnia pred hydraulickým vyregulovaním domu, najmä termostatickej regulácie ra-

diátorov, tak vykurovanie bude pracovať rovnako ako v pôvodnom stave. Teda dom dostane rovnaké množstvo tepla a zvýšenú teplotu v bytoch je možné riešiť väčšinou len otvorením okien, čím samozrejme nedôjde k žiadnym úsporám. Použitím termostatickej regulácie dôjde, pri dosiahnutí nastavenej teploty, k uzatvoreniu prívodu vykurovacej vody do radiátora, a tým aj k zníženiu, alebo aj zastaveniu prúdenia vody cez fakturačný merač tepla, čím dochádza priamo k šetreniu tepla a nákladov naň. Lebo najväčšou úsporou je také teplo, ktoré nespotrebujeme, teda ho netreba vôbec vyrobiť.

**V čom je podstata hydraulického vyregulovania domu, aký má zmysel a aké sú jeho efekty?**

Hydraulickým vyregulovaním vonkajších rozvodov a časti vnútorných rozvodov sa zabezpečuje správne fungovanie vonkajšej vykurovacej sústavy, čo znamená zabezpečenie okamžitého požadovaného prítoku do jej častí - do jednotlivých odovzdávacích staníc a domov. Toto opatrenie zabezpečí rovnomerné prerozdelenie tepla pre všetky vetvy vykurovacej sústavy, reguluje a vyrovnáva prítok do vetiev rozvodov a stúpačiek, vďaka čomu sústava udržuje požadované parametre pre všetkých odberateľov. Týmto opatrením sa odstráni prekurovanie bytov v horných poschodiach a nedokurovanie bytov v spodných poschodiach.

Inštaláciou regulačných prvkov na všetkých uvedených úrovniach dosiahneme optimálne prerozdelenie tepla v dome. K určitej úspore tepla, na úrovni 5 až 10 percent, dochádza už pri realizácii statického vyregulovania stúpačiek a poschodí. Nasledujúcim krokom je inštalácia termostatických regulačných ventilov na vykurovacie telesá. Možnosťou individuálneho nastavenia požadovanej vnútornej teploty môže dôjsť k zníženiu spotreby tepla o 20 až 40 percent. Následne je potrebné vykonať výmenu okien v bytoch - niekedy stačí vymeniť len jedno okno, zvyčajne na severnej strane, a pozitívne výsledky sa prejavia okamžite. Následne vymeniť okná v spoločných priestoroch a potom realizovať izoláciu vonkajšieho plášťa budovy a strechy. Týmto opatreniami môžeme ušetriť 20 až 35 percent pôvodnej spotreby tepla. Nakoniec prichádza na rad zaizolovanie vnútorných rozvodov, čím môžeme dosiahnuť ďalšiu až 10 percentnú úsporu tepla.



**Sumarizujeme všetky technické, technologické, stavebné a prevádzkové opatrenia: aké môžeme dosiahnuť celkové úspory?**

Nemožno vysloviť univerzálne a platné číslo pre všetky domy. Konkrétne číslo pre konkrétny dom

závisí od predchádzajúcich podmienok - prekurovania, technického stavu, ale najmä od nastavenia požadovanej teploty v jednotlivých miestnostiach na termostatických radiátorových ventiloch. Ak sa uskutočnia všetky uvedené opatrenia v časovej postupnosti, potom možno znížiť spotrebu tepla v dome od 30 až do 70 percent. Dôležitým motívom na vzbudenie záujmu obyvateľov domu o šetrenie tepla je osadenie pomerových meračov vykurovacích nákladov. Tie síce neprinášajú priamu úsporu tepelnej energie, ale nabádajú obyvateľov k ekonomickému správaniu sa.

**Lokálna kotolňa či úsporné opatrenia?**

Od roku 1989 vzrástla pre obyvateľov cena tepla viac ako 30-násobne. Predstavuje najväčšiu položku v nákladoch na bývanie. Je preto v záujme každého obyvateľa bytového domu čo najviac znížiť náklady na vykurovanie. V princípe existujú dve možnosti na zníženie nákladov na vykurovanie - zníženie spotreby tepla v dome alebo zníženie ceny tepla, prípadne ich kombinácia.

**Prvá možnosť:** Zníženie spotreby tepla sa dá dosiahnuť úspornými opatreniami - rekonštrukciou vykurovacieho systému (hydraulickým vyregulovaním, termostatickou a meraním spotreby jednotlivých bytov) a zateplením obvodového plášťa domu (obvodových múrov, strechy, stropov pivníc, schodísk, vchodov a iných priestorov) vrátane výmeny pôvodných okien za nové s termoizolačnými sklami. Rekonštrukcia kúrenia prináša úspory 20 – 25 percent pri návratnosti asi 2 roky, zatiaľ čo návratnosť zateplenia a výmeny okien prináša rovnaké úspory 20 – 25 percent pri návratnosti 10 rokov.

**Druhá možnosť:** Zníženie ceny tepla je teoreticky možné dosiahnuť aj výstavbou lokálnej kotolne. Dom síce naďalej spotrebovávajú rovnaké množstvo tepla ako predtým, ale zmení sa jeho cena. Vlastníci už neplatia straty na rozvodoch od kotolne po dom a zisk výrobcu tepla, ale cena plynu pre malý alebo stredný odber (lokálnu kotolňu) sa zmení, pretože v súčasnosti je asi o 10 percent vyššia než je pre veľkoodberateľa (centrálnu kotolňu). Návratnosť investície preto priamo závisí od cien plynu a pri súčasnom vývoji cien je otáznou, či sa investované prostriedky počas životnosti lokálnej kotolne vôbec niekedy vrátia. Dodávatelia lokálnych kotolní preto súčasne realizujú i rekonštrukciu vykurovacieho systému (meranie, vyregulovanie a termostatickú) a úspory rekonštrukcie vydávajú za úsporu kotolne, čo je zavádzajúce. **red**



ROZPRÁVALI SME SA

s Ing. Jánom Sýkorom, zástupcom  
vlastníkov bytov Gessayova 15-17 v bratislavskej Petržalke.

## Investícia nám priniesla úsporu **680 000 Sk** ročne

V našom dome býva veľa rodín s dôchodcami a mladé rodiny, ktoré určite nemajú finančných prostriedkov nazvyš. Preto sme sa v roku 2001 rozhodli neplatiť za kúrenie viac ako je nutné. Dali sme si predložiť ponuky na jednotlivé práce a riešili otázku, ako ďalej. Začali sme počítať – cena úsporných opatrení aj cena lokálnej kotolne bola približne rovnaká – cca 2,2 mil. Sk. Stáli sme pred otázkou, čím začať. Zdravý rozum nám hovoril, že by sme mali začať s najlacnejšími krokmi a rýchlou návratnosťou a následne z dosiahnutých úspor financovať drahšie kroky s dlhšou dobou návratnosti. Preto sme sa rozhodli, že najskôr urobíme úsporné opatrenia a prípadnú lokálnu kotolňu postavíme neskôr. Ak totiž ako prvý

realizujeme úsporné opatrenia a spotreba tepla domu klesne o 50 %, potom stačí postaviť kotolňu s polovičným výkonom, za polovičnú cenu. V opačnom prípade by bola cena kotolne dvojnásobná a po realizácii úsporných opatrení by nám jej polovica bola zbytočná. Takže v prvom kroku sme zabezpečili meranie spotreby celého domu i jednotlivých bytov, hydraulické vyregulovanie a termostatizáciu. Spotreba klesla o 20 %. Keďže merania ukázali, že straty vnútri domu na neizolovaných rozvodoch dosahujú až 12 %, urýchlene sme všetky potrubia zaizolovali, následkom čoho straty klesli na 23 % pri návratnosti investícií do dvoch mesiacov. Pokračovali sme zateplením domu. Nejaké peniaze sme mali,

niečo dal štát ako dotáciu a zvyšok pokryli úspory z prvého kroku. Postupne sme zateplili celý obvodový plášť domu (obvodové múry, strechu, schodišťa, strop prízemí, vchody...). Naše celkové úspory dosiahli 65 %. Spotreba tepla domu klesla z 1674 GJ v roku 2001 na 559 GJ v roku 2007. Aj napriek tomu, že cena tepla stúpla z 265 Sk/GJ v roku 2001 na 672 Sk v roku 2007, platba domu za teplo klesla z 507 000 Sk na 401 000 Sk. Merná spotreba tepla v dome klesla z počiatkových 0,55 GJ/m<sup>2</sup> na 0,18 GJ/m<sup>2</sup>. Návratnosť úsporných opatrení sa pre vzrastajúce ceny tepla skrátila na 6 rokov a investícia nám pri súčasných cenách tepla ročne prináša úsporu 680 000 Sk.

V treťom kroku sme chceli pokračovať výstavbou lokálnej kotolne. Súčasná cena plynu pre stredný odber však natoľko prevýšila cenu plynu pre veľkoodber, že doba návratnosti by prekročila životnosť kotolne. Záverom treba povedať, že lokálne

kotolne boli návratné v 90. rokoch, keď cena plynu pre maloodber a stredný odber bola výrazne nižšia ako pre veľkoodber. Dnes je to naopak a do budúcnosti rozdiel cien v prospech veľkoodberu ešte vzrastie. Na základe vlastných skúseností môžeme preto každému záujemcovi o úspory na kúrení odporučiť, nech si najskôr zrekonštruuje rozvody kúrenia v dome a následne zateplí celý obvodový plášť domu. Ak vám niekto ponúka lokálnu kotolňu a tvrdí, že sa vám investícia rýchlo vráti, neverte mu. **red**



### PRINÁŠAME VÁM

#### NOVÉ ZÁKAZNÍCKE ODDELENIE

Spoločnosť Dalkia vytvorila nové zákaznícke oddelenie, ktorého cieľom je starostlivosť o zákazníkov, ktorým poskytujú služby samostatné spoločnosti Dalkia, pôsobiace na Slovensku v jednotlivých regiónoch. Základnými úlohami tohto oddelenia je iniciatívne sa zaujímať o názory, očakávania a potreby zákazníkov skôr, ako zákazník vysloví svoju nespokojnosť.

Cieľom spoločnosti Dalkia je poskytovať kvalitné služby a mať spokojných zákazníkov a preto chceme zlepšiť aj vzájomnú komunikáciu. Na upevňovanie už vytvorených dobrých vzťahov a budovanie si dôvery u našich zákazníkov sme zvolili formu osobného kontaktu prostredníctvom zákazníckeho oddelenia. Zákazníkom tak chceme vychádzať v ústrety skôr, ako dospejú k rozhodnutiu napísať sťažnosť alebo reklamáciu. Služby spočívajú aj v poskytovaní odborných rád, v usmernení, ako aj v zabezpečení riešení a stanovísk našimi odbornými oddeleniami. Veríme, že táto nová forma komunikácie so zákazníkmi bude prínosná pre vzájomné obchodné vzťahy a zákazníci ocenia zvýšený záujem spoločnosti Dalkia poznať ich potreby a plniť ich požiadavky. Nové zákaznícke oddelenie je určené hlavne na komunikáciu so správcovskými spoločnosťami, ale aj so zástupcami spoločenstiev, ktorí okrem riešení vlastných potrieb a otázok, riešia sprostredkované aj otázky konečných zákazníkov. Kontakty na zákaznícke oddelenie:

Ing. Lucia Kóšová + 421 918 844 508  
Mgr. Simona Poláková + 421 907 842 055  
Ján Kolarovič + 421 908 707 042

#### WEB STRÁNKA WWW.DALIKIA.SK S NOVÝM DIZAJNOM AJ OBSAHOM

Tento rok bol rokom zmien pre našu webovú stránku. Okrem atraktívneho dizajnu, sme pre vás priniesli aj nový obsah a niektoré nové rubriky. Na našom novom webe nájdete informácie o spoločnosti, jej histórii ale aj službách, ktoré Dalkia klientom poskytuje.

V záložke Komunikácia nájdete naše odborné publikácie, ktoré si môžete stiahnuť v plnom znení pre vaše potreby. Momentálne pripravujeme zákaznícke okienko, kde už v krátkej dobe budete môcť poslať svoje otázky, na ktoré vám budú odpovedať zodpovední zamestnanci našej spoločnosti, prípadne externí odborníci. Budeme radi ak si kliknete na [www.dalkia.sk](http://www.dalkia.sk) prípadne zašlete svoje postrehy, otázky a návrhy na adresu [klient@dalkia.sk](mailto:klient@dalkia.sk)

### SPÝTALI STE SA

**Veľa domov stagnuje a zanedbáva údržbu a obnovu budovy z nedostatku finančných prostriedkov na rekonštrukčné práce? Viete poradiť ako a kde môžu obyvatelia bytov najjednoduchšie získať finančné prostriedky na tieto rekonštrukcie a opravy bytových domov?**

Existuje viacero spôsobov, ako získať potrebné financie. Dlhodobé úvery pre rozširovanie a zveľádovanie bytového fondu poskytujú Štátny fond rozvoja bývania. Po dohode vlastníkov je možné čerpať aj úver z komerčnej banky. Ten je však podmienený pomerne vysokým úrokom 5,5 až 5,7 % pri dobe splatnosti približne 20 rokov. Zaujímavým spôsobom získania finančných prostriedkov na obnovu domu môžu byť aj prostriedky z fondu Európskej únie SLOVSEFF. Možnosť získania grantu 20 % z úveru je však podmienená dosiahnutím úspor vo výške 15 %.

**Silvia Oravcová,**  
hlavná ekonómka Dalkia Poprad a. s.