



Termoinfo #4²⁰⁰⁹



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

EDITORIÁL

Vincent Barbier
generálny riaditeľ
Dalkie a. s.



Milí partneri, milí čitatelia,

chcel by som sa vám úprimne poďakovať za vašu dôveru a lojalitu, najmä v tomto ekonomicky citlivom období. Táto situácia nás však na druhej strane núti byť ešte výkonnejší a inovatívnejší, aby sme ešte skvalitnili naše služby pre vás.

Ako príklad by som rád uviedol zriadenie nového oddelenia Manažmentu energií. V posledných rokoch sa nám prostredníctvom nových akvizícií podarilo rozvinúť naše aktivity o nové oblasti podnikania. Dôkazom toho je aj rozšírenie nášho portfólia energií v oblasti riadenia ich nákupu a predaja. Potreba centralizovaného riadenia takéhoto nákupu a predaja nás viedla k myšlienke vytvoriť oddelenie Manažmentu energií, ktoré analyzuje potrebné množstvá energií pre všetky filiálky Dalkie na Slovensku. Máme tak možnosť promptne reagovať na informácie o vývoji cien energií na trhu. Zároveň môžeme sledovať prevádzkové parametre každého nainštalovaného zariadenia s cieľom neustáleho zlepšovania jeho účinnosti. Pri vyhodnocovaní získaných informácií využívame overené skúsenosti našich expertov z rôznych krajín, v ktorých má Dalkia zastúpenie.

Vytvorenie tímu ľudí, ktorí sa špecializujú na problematiku trhu s energiami, vedie k prijímaniu rozhodnutí, ktorých výsledkom je najvýhodnejší nákup energií, teda nákup len potrebného množstva za najlepšiu cenu bez vytvárania prehnanych a zbytočne drahých rezerv.

Okrem overenej a spoľahlivej spolupráce so spoločnosťou Dalkia nech rok 2010 priniesie najmä veľa zdravia a šťastia vám i vašim najbližším.

LEGISLATÍVA

Nová legislatíva v rozpočítavaní tepla od januára 2010

Od 1. januára 2010 vchádza do platnosti nová vyhláška, ktorá upravuje spôsoby rozpočítavania tepla v bytových domoch. Nový systém má byť spravodlivejší, jeho implementácia je však na dohode vlastníkov bytov.

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví aj na základe podnetov od majiteľov bytov odporúča v rámci novej vyhlášky zmeniť výpočet spotreby za teplo. Od nového roka by sa tak malo vyriešiť „kradnutie tepla“, čo počítania najmä majitelia rohových bytov. V cene za teplo sa budú menej zohľadňovať údaje z meračov na radiátoroch a viac rozloha bytov. Vyhláška mení rozpočítavanie v pomere 60 % podľa plochy bytu a 40 % podľa údajov z meračov. Spoločenstvo vlastníkov bytov sa však môže dohodnúť aj inak. Nová vyhláška má byť kompromisom, ktorý rieši problém extrémnych rozdielov v platbách predovšetkým medzi stredovými a krajnými bytmi, nazývaný aj „kradnutie tepla“. Zmena sa dotkne predovšetkým bytových domov, ktoré využívajú pomerové rozdeľovače vykurovacích nákladov.

Starý verzus nový systém

Teplo sa v minulosti účtovalo len podľa rozlohy bytu. Neskôr začali byť na radiátoroch povinné merače, ktoré mali presnejšie určiť spotrebu tepla. To však bolo nevýhodné pre majiteľov rohových bytov, bytov otočených na sever a tých na najnižšom alebo najvyššom poschodí. Kvôli dosiahnutiu porovnateľnej teploty s vnútornými bytmi totiž museli v zimnej sezóne kúriť viac. Teplo sa doteraz účtovalo na základe vyhlášky ako súčet základnej

zložky vo výške 30 – 50 % a spotrebnej zložky vo výške 50 – 70 %. To malo za následok výrazne navýšené náklady za spotrebované teplo v niektorých bytoch.

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví čiastočne chráni znevýhodnené byty pred vysokými nákladmi za teplo systémom koeficientov. Tie zostávajú na základe novej vyhlášky rovnaké. Nameraná spotreba tepla v byte sa vynásobí koeficientmi a o to sa potom zníži celková spotreba. Hodnota koeficientu závisí od viacerých faktorov – od počtu vonkajších stien, od svetovej strany, na ktorú sú otočené, alebo od umiestnenia bytu na najvyššom či najnižšom poschodí.

(pokračovanie na strane 3)





TÉMA

Rozprávali sme sa s Nicolasom Sansonom, riaditeľom Odboru starostlivosti o zákazníkov akciovej spoločnosti Dalkia.

Najlepší klient je spokojný klient Tu nám pomáha Odbor starostlivosti o zákazníkov

Kedy bol zriadený Odbor starostlivosti o zákazníkov a čo je jeho úlohou?

Odbor starostlivosti o zákazníkov bol zriadený v roku 2007. Svoje aktivity začal realizovať v druhej polovici roka. Úlohou našej spoločnosti je udržiavanie dobrých vzťahov so zákazníkmi a ich neustále zlepšovanie pravidelnými osobnými návštevami, s cieľom zisťovať ich priania, počúvať ich názory a zaujímať sa o ich potreby skôr, ako vznikne nutnosť riešiť už konkrétny problém. Do Odboru starostlivosti o zákazníkov v rámci Dalkia a.s. patrí aj oddelenie odbytu tepla a rozpočítanie a predaj nákupnej vody.

Kto zabezpečuje klientské služby a čo majú na starosti zamestnanci tohto oddelenia?

Kolektív klientských zamestnancov, ktorí na pozíciách „manažér starostlivosti o zákazníkov“ v súčasnosti pôsobia, sa tvoril v priebehu roka 2009. Aj keď má každý z nich vyčlenené určité lokality, niektorí z nich sa špecializujú na určitú konkrétnu oblasť v rámci vzťahov so zákazníkmi. Ing. Lucia Kóšová v našej spoločnosti pôsobí už pätnásť rokov a má dlhoročné skúsenosti aj v oblasti správy budov. Určite teda lepšie rozumie problémom našich zákazník-



kov, ktorí spravujú bytové domy. Okrem agendy „zmluvné vzťahy za spravované nebytové priestory“, je jej úlohou riešiť aj špecifické požiadavky odberateľov, ktorým dodáva Dalkia teplo a vodu. Rieši aj neplnenie zmluvných podmienok najmä v oblasti plátobnej disciplíny.

Ďalším členom tímu je Miroslav Bugár. Jeho úlohou je pravidelný osobný kontakt so zákazníkmi v Bratislave, teda v Petržalke, Dúbravke, v Starom Meste, v Devínskej Novej Vsi a v Podunajských Biskupiciach. Najdôležitejšie však je zabezpečenie vyriešenia požiadavky alebo sťažnosti tak, aby bol zákazník spokojný s kvalitou služieb, ktoré naša spoločnosť poskytuje.

Za oblasť služieb týkajúcich sa dodávky tepla a vo väčšom rozsahu aj správy technologických zariadení v budovách patriacich VÚC Trnava, máme svojho zástupcu, Ing. Viktora Wiedermanna. Aktívne pôsobenie v tomto regióne sme začali na jeseň 2009.

Aj v ďalších regiónoch máme a pripravujeme svojich zástupcov. Ing. Pavel Košťal je jedným z nich. Buduje a zabezpečuje Odbor starostlivosti o zákazníkov pre zákazníkov Dalkie v stredoslovenskom regióne.

Ako ste rozšírili služby servisu od jeho vzniku a ako ich plánujete rozširovať?

Aj keď v rámci aktivít Odboru starostlivosti o zákazníkov nemôžeme hovoriť veľmi o his-

tórii, rozsah ponúkaných služieb plánujeme rozširovať.

Abby sme boli bližšie ku klientom, v rámci regiónov na Slovensku budú samostatní zástupcovia Odboru starostlivosti o zákazníkov, ktorých jednou z úloh bude intenzívne sa zaujímať o potreby našich klientov, poznať ich očakávania a nie reagovať až na sťažnosti a reklamácie.

Ako sú zamestnanci Odboru starostlivosti o zákazníkov školení?

Určité školenia už zamestnanci absolvovali a niektoré sú naplánované na tento rok. Skúsenosti však získavajú aj štúdiom legislatívy, už vyriešených otázok, dennými konzultáciami s odbornými zamestnancami našej spoločnosti pri zabezpečovaní a riešení požiadaviek našich zákazníkov.

Akou formou sa môžu klienti obracať na váš odbor?

Klienti nás môžu kontaktovať so svojimi otázkami písomne alebo telefonicky priamo na príslušné pracovisko vo svojom regióne (alebo priamo na centrále v Bratislave). Môžu využiť aj elektronickú adresu klient@dalkia.sk. Konkrétne kontaktné údaje na jednotlivé lokality (regióny) nájdú klienti na našej webovej stránke www.dalkia.sk. Pre nahlasovanie porúch a havárií sú k dispozícii kontakty na príslušné dispečingy.





Nová legislatíva v rozpočítavaní tepla od januára 2010

(pokračovanie zo strany 1)

Nové účtovanie má svoje nedostatky

Nová vyhláška je krok vpred k spravodlivejšiemu účtovaniu, no má aj svoje nedostatky. Pevné stanovenie pomeru základnej a spotrebnej zložky nemusí zohľadniť charakter budovy. Napriek navýšeniu základnej zložky môže najmä vlastníkov zateplených bytových jednotiek prekvapiť neadekvátne vysoká platba za teplo. Podľa odborníkov by pomer nemal byť fixne stanovený, ale skôr premenlivý s pevne definovanými hranicami platby na m² vykurovanej plochy. Obmedzili by sa tak extrémne rozdiely v účtoch, pričom výdavky priemerne kúriacich vlastníkov by zostali na rovnakej úrovni.

Na základe novej vyhlášky je možné vykonať širšiu zmenu spôsobu rozpočítavania nákladov na vykurovanie v rámci zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov. Odborníci však upozorňujú, že vyhláška neobsahuje nijaký systém kontroly oprávnenosti vyúčtovaných platieb.

Rozhodnutie o spôsobe účtovania je v rukách vlastníkov bytov

Nový systém rozpočítavania nákladov na teplo je dobrovoľný. Vyhláška má len odporúčací charakter, preto majú vlastníci bytov a nebytových priestorov možnosť rozhodnúť sa, ktorý spôsob výpočtu spotreby tepla využijú a ako si nastavia pomer základnej a spotrebnej zložky. Tam, kde sa väčšina vlastníkov rozhodne upraviť si platby inak, nový pomer 60 (plocha bytu) ku 40 (výsledok merača) platiť nebude. Pomer je možné upraviť hlasovaním bez obmedzenia. Optimálne rozhodnutie tak bude závisieť od miery solidarity jednotlivých vlastníkov. Ak si zvolia nový systém účtovania, je možné, že byty v strede domu budú platiť viac ako doteraz. Tie sú totiž pred únikom tepla chránené okolitými bytmi. Za teplo si budú musieť priplatiť aj majitelia neobývaných bytov. Zložka, ktorá sa vypočítava podľa podlahovej plochy a nie podľa merača, sa zvýši. Tým sa zvýši aj cena, čo bude musieť za teplo zaplatiť majiteľ, ktorý v byte vôbec nekúri. V rámci všeobecne platných zásad spolunažívania by mali užívatelia bytov temperovať kúrenie minimálne na 16 stupňov Celzia. Platby za teplo však ovplyvní aj zateplenie domu, výmena okien, hydraulické vyváženie a inštalácia pomerových rozdeľovačov vykurovacích nákladov.

red.

Aké sú najčastejšie otázky klientov?

Našich klientov najčastejšie zaujíma otázka ceny tepla. Zaujíma ich z čoho, z akých položiek, sa tvorí variabilná zložka a z čoho fixná zložka ceny tepla. V súvislosti s cenou tepla klientov zaujíma, prečo sa pri zmene ceny ropy/plynu ihneď nezmení aj cena tepla, hlavne v prípadoch, keď cena ropy/plynu klesne.

Ak je možné riešiť u vás aj reklamácie, akou formou a do kedy ste povinní reklamáciu vyriešiť?

Záleží od konkrétnej reklamácie. Ak ide o reklamáciu technického charakteru, ktorú treba riešiť okamžite, poradíme, prípadne zabezpečíme kontakt na zodpovedného odborného zamestnanca bezodkladne. Dôležité je vedieť, že v prípadoch, ktoré neznesú odklad, a príčinou môže byť porucha alebo nedostatočnosť v dodávke médií zo strany dodávateľa tepla, je k dispozícii dispečing s nepretržitou službou. Kontakt je uvedený v každej zmluve o dodávke a odbere tepla aj na našej webovej stránke www.dalkia.sk. Ak ide napríklad o reklamáciu fakturovaného množstva tepla, odporúčame písomnú formu - klasicky poštou alebo elektronickou formou na klient@dalkia.sk.

Ak nie je určené inak, reklamácie je potrebné vyriešiť najneskôr do 30 kalendárnych dní.

Existujú nejaké sezónne problémy, ktoré najčastejšie riešite?

V okruhu problémov sa dá o sezónnosti hovoriť hlavne v kvalite dodávky tepla na ÚK prípadne na ohrev TÚV a najčastejšie o ter-

míne začiatku a konca vykurovacej sezóny. Začiatok a koniec vykurovacej sezóny neurčuje dodávateľ tepla, ale určujú ho poveternostné podmienky a príslušná vyhláška MH SR č. 152/2005 Z. z..

V letných mesiacoch problematika kvality dodávky tepla na ÚK zákazníkov samozrejme nezaujíma, zaujíma ich však napríklad termín odstávok TÚV. Naša spoločnosť, ako dodávateľ tepla, informuje všetkých správcov objektov o plánovaných ale aj „neplánovaných“ odstávkach TÚV aj ÚK (v prípade havárií alebo porúch) a povinnosťou správca je informovať svojich „konečných“ spotrebiteľov.

Poskytujete služby aj pre potenciálnych zákazníkov? Samozrejme, minimálne poradenské.

Mnohé firmy si najímajú na zabezpečenie služieb pre klientov, v rámci úspory nákladov, externé firmy. Vy zabezpečujete tieto služby formou interného oddelenia. Prečo a aké sú výhody tejto formy poskytovania služieb?

Pre nás je veľmi dôležité, aby sme sa s našimi zákazníkmi stretávali osobne priamo v „teréne“. Úzko spolupracujeme s ďalšími oddeleniami našej spoločnosti, najmä s prevádzkou. Práve zamestnanci, ktorí denne prichádzajú do styku s klientom, najlepšie poznajú ich potreby a požiadavky. Výhodou interného oddelenia je možnosť konzultácií s odborníkmi v danom odbore takmer kedykoľvek. Keďže naše aktivity sú rôznorodé, ale prevažne technického zamerania, je to skutočne veľmi dôležité.





NOVINKY Z DALKIE

Úspory tepla v základných školách MČ Bratislava-Petržalka

Vyhodnotenie projektu



V krátkosti z histórie: Jednou z aktivít Dalkie v rámci zabezpečenia rozvoja našej spoločnosti bol projekt modernizácie a prevádzky tepelnotechnických zariadení základných škôl, ktoré MČ Bratislava-Petržalka prevzala do zriaďovateľskej pôsobnosti od štátu v roku 2002. Po schválení nami navrhnutého projektu úspor realizovaných metódou EPC (*Energy Performance Contract*) zastupiteľstvom miestnej časti bol podpísaný dodatok k nájomnej zmluve, v rámci ktorého sme sa zaviazali k realizácii modernizačných opatrení, k prevádzke

zariadení a k dosiahnutiu spomínaných úspor vo výške minimálne 15 %.

Ešte v roku 2003 boli na odovzdávacích staniciach tepla (OST) základných škôl vykonané nevyhnutné investičné akcie a modernizácia. Okrem rekonštrukcie OST sa vykonala aj termostatická objektov škôl, osadilo sa približne päťtisíc termostatických ventilov.

Okrem zmeny spôsobu prevádzky v týchto školských zariadeniach, ktorú umožnila investícia do kvalitnej regulácie dodávky a odberu tepla, sa dosiahli cel-

Na pôde spoločnosti Dalkia a.s. sme zorganizovali stretnutie s riaditeľmi základných škôl a najvyšších predstaviteľov Mestskej časti (MČ) Bratislava-Petržalka. Cieľom spoločného stretnutia bola prezentácia výsledkov projektu úspor, ktorý sme naštartovali ešte v roku 2003.

kové úspory nákladov takmer 564,3-tisíc EUR (17 miliónov Sk). Projekt bol významný pre obidve strany. Pre MÚ Petržalka priniesol pri zabezpečení tepelnej pohody okrem zníženia nákladov v sledovanom období aj zníženie ročnej spotreby tepla až o 25 %, čo je viac ako 46-tisíc GJ. Úspešnú realizáciu tohto projektu považuje Dalkia za významný obchodný úspech. Tento pilotný projekt otvára priestor na diskusiu s kompetentnými orgánmi, najmä s regulačným úradom, na tému energetickej efektívnosti. V súčasnosti totiž naša legislatíva nepodporuje takýto prístup k investovaniu, hoci sa vďaka nemu dosahujú

úspory, čo je bezpochyby na veľkú škodu.

Z pohľadu riaditeľov škôl tento projekt splnil ich očakávania – dal manažmentu škôl do rúk nástroj, ktorý umožňuje ovplyvňovať vlastnú spotrebu energie, a teda výšku vlastných nákladov. Výsledky a význam projektu na záver vyzdvihol aj zástupca zriaďovateľa – starosta MČ Petržalka pán Milan Ftáčnik. Rovnako vyjadril svoju podporu rozvoju ďalšej spolupráce, ktorej príkladom je aj rozpracovaný projekt umiestnenia solárnych panelov na budove jednej zo základných škôl.

Eva Homolová
Dalkia a.s.

Aby bol rok 2010 lepší ako ten uplynulý

Počas roku 2009 sa stali mnohé udalosti, ktoré viac alebo menej ovplyvnili naše životy aj celé Slovensko. V minulom roku asi najviac rezonoval na celom svete aj u nás problém **hospodárskej krízy**, ktorá výrazne ovplyvnila život všetkých Slovákov hlavne kvôli narastajúcej nezamestnanosti a neistote. Veríme však, že v tomto roku sa bude situácia postupne zlepšovať a dopady krízy na naše životy sa budú postupne zmiernovať.

Jednou z najdôležitejších udalostí Slovenska v minulom roku, ktorú možno hodnotiť pozitívne, bolo **zavedenie eura**. Zvládnuté bolo bez akýchkoľvek väčších problémov. Podľa slov odborníkov nás euro zachránilo aj pred silnejšími dopadmi hospodárskej krízy na našu menu a následne aj na hospodárstvo.

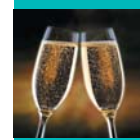
Svet aj naše Slovensko postihol chrípkový vírus H1N1, tzv. **Prasacia chrípka** – ochorenie, ktoré vzniklo mutáciou troch pre človeka nie až tak nebezpečných vírusov. Pomenovanie „prasacia chrípka“ nie je celkom správne lebo napriek tomu, že ochorenie sa týka

aj prasiat, nijako nepoškodzuje ich mäso. Hlavným prenášačom je človek. Prvé úmrtia a nákazy boli zaznamenané v Mexiku, ale hovoria aj o obetiach, ktoré neboli v žiadnom kontakte s prasatami. Vakcíny proti tejto chrípke sú už na Slovensku.

17. novembra sme si pripomenuli aj **20. výročie Nežnej revolúcie**, ktorej výsledkom bol pád socialistického systému. Revolúcia priniesla aj neskorší rozpad Českej a Slovenskej Federatívnej republiky a vznik Slovenskej republiky. Otázkou zostáva ako ďaleko sme sa dostali za týchto 20 rokov. Určite sa mnohé veci zmenili, ale v mnohých sme sa mohli rozhodne posunúť ďalej.

Začiatok roku 2009 priniesol aj **plynovú krízu**. Rusko sa s Ukrajinou nedohodlo na podmienkach transportu plynu, zavrelo pomyselný kohútik, čím sa rozpútala plynová kríza. Ani naša krajina sa jej nevyhla a 5. januára k nám prišli prvé informácie, že na ukrajinskej strane viaznu dodávky plynu. Slováci tak začali nakupovať ohrievače na

elektrinu a časť podnikov pracovala v krízovom režime. 18. januára k nám začal prúdiť plyn z Čiech a 20. januára pustili aj ruský plyn cez Slovensko. Kríza bola zažehnaná, ale stále neutíchajú témy alternatívneho zdroja plynu pre Slovensko.



Každý rok prináša mnohé zmeny nielen v spoločenskom, ale aj v osobnom živote všetkých nás. Preto vám želáme, aby v roku 2010 boli pre vás tieto

zmeny pozitívne, aby sme nezažili žiadne ďalšie krízy, hospodárske, plynové ani súkromné. Urobíme všetko preto, aby ste boli vy aj obyvatelia domov spokojní. Radi by sme priniesli do domácností teplo, ktoré zohreje nielen nás, ale aj medziľudské vzťahy. Želáme vám v novom roku veľa pracovných aj osobných úspechov, menej stresu, veľa spokojných zákazníkov a tepelnú pohodu.

Dalkia a.s.



NOVINKY Z DALKIE

Medzinárodný certifikát pre spoločnosť Dalkia Lučenec a.s.

Dňa 15. októbra 2009 bol v spoločnosti Dalkia Lučenec a.s. úspešne vykonaný certifikačný audit, na základe ktorého spoločnosť získala certifikát na dve medzinárodné ISO normy.

Na základe certifikátu bol v spoločnosti zavedený **Integrovaný manažérsky systém (IMS) podľa normy ISO 9001**, ktorý ju zaväzuje k prehľadnej a transparentnej činnosti. Dôraz sa kladie najmä na kontrolu firemného poriadku a procesov, dobré vzťahy so zákazníkmi a s klientmi, na skvalitňovanie služieb, prísnu evidenciu častí tepelnotechnického zariadenia, transparentný proces nákupu, zaistenie bez-

pečného pracovného prostredia, a to nad rámec platnej legislatívy. Dalkia Lučenec a.s. zároveň zaviedla **Environmentálny manažérsky systém (EMS) podľa normy ISO 14001**, čo znamená systematický prístup k ochrane životného prostredia vo všetkých aspektoch podnikania, prostredníctvom ktorého organizácie začleňujú starostlivosť o životné prostredie do svojej stratégie aj bežnej prevádzky. Prístup spočíva vo vytvorení, v zavedení a udržovaní správne štruktúrovaného systému environmentálneho manažerstva, ktorý je súčasťou celkového systému riadenia organizácie.

Ludmila Hoffmanová
prevádzková riaditeľka
Dalkie Lučenec



Modernizovali sme tepelnotechnické zariadenia v Podunajských Biskupiciach



Dalkia Podunajské Biskupice s.r.o. v roku 2009 realizovala v súlade s dohodnutým investičným zámerom modernizáciu tepelnotechnických zariadení.

Čo konkrétne ste modernizovali?

Za významnú zmenu v rámci modernizácií vykonaných v tepelnotechnických sústavách považujeme zmenu prevádzky distribúcie tepla z trojtrubkového tepelného rozvodu na dvojtrubkový rozvod. Podmienkou tejto prevádzkovej zmeny boli inštalácie 21 odovzdávacích staníc tepla v bytových domoch v okruhu kotolne Podzáhradná. Všetky prvky domových odovzdávacích staníc tepla (DOST) boli navrhnuté na základe individuálnych potrieb objektu.

V čom je realizácia DOST prínosná?

Zmenou prevádzky distribúcie tepelnej energie očakávame zníženie nákladov na opravu a údržbu tepelných rozvodov a zníženie tepelných strát. Novo inštalované DOST ďalej umožnia zabezpečiť individuálne teplotné a časové požiadavky každého objektu.

Zrealizovali sme aj ďalšie modernizačné akcie. V rámci modernizácie už existujúcich domových kotolní a DOST treba spomenúť prenos dôležitých údajov o prevádzke týchto zariadení na pracovisko dispečingu. Je to dôležitý prvok zabezpečujúci okamžitú identifikáciu, a teda aj možnosť rýchlejšieho odstránenia prípadných porúch nami prevádzkovaných technických zariadení.

S cieľom optimalizácie využívania inštalovaných tepelných kapacít a zníženia tepelných strát medzi kotolňami Lotyšká a Bieloruská, bola vykonaná zmena zapojenia častí tepelných rozvodov a výmena častí fakturačných meračov tepla aj v rámci ostatných tepelných okruhov.

Dalkia v procese modernizácie zabezpečovania kompletnej starostlivosti o prenatate tepelnotechnické zariadenia v tejto mestskej časti aj ďalej pokračuje, ale o tom až nabudúce.

Juraj Kuchta
Dalkia Podunajské Biskupice s.r.o.



► PREDSTAVUJEME

*nové oddelenie na skvalitňovanie
služieb zákazníkom*

Manažment energií



Vychádzajúc zo súčasného stavu potrieb spoločnosti Dalkia na Slovensku, bol vytvorený nový odbor s názvom Manažment energií. Jedným z hlavných cieľov tohto odboru je zabezpečiť skvalitňovanie služieb ponúkaných spoločnosťou Dalkia pre svojich zákazníkov.

V rámci uvedeného cieľa možno spomenúť dve hlavné oblasti úloh, ktoré sú predmetom činnosti spomínaného odboru:

- zabezpečenie potrieb spoločnosti v oblasti sledovania a analýzy prevádzkových parametrov,
- riadenie nákupu primárnych energií (zemný plyn, elektrická energia, ...).

Sledovanie a analýza prevádzkových parametrov predstavujú kľúčový nástroj v procese optimalizácie prevádzky, či už z po-

hľadu zvyšovania efektívnosti výroby a distribúcie energií, alebo riadenia nákladov na ich nákup a predaj. Pomocou spätnej aplikácie získaných výsledkov, sme schopní priamo pôsobiť na ceny dodávaných energií pre našich zákazníkov.

V rámci oblasti riadenia nákupu primárnych energií je odbor Manažmentu energií zameraný na sledovanie trhu s energiami, sledovanie vývoja cien energií, na optimalizáciu zmluvných parametrov a zmluvné vzťahy s našimi dodávateľmi pre všetky spoločnosti Dalkia na Slovensku. Centralizovaný prístup nám v tomto prípade umožňuje využiť všetky výhody veľkého odberateľa s priamym dopadom na cenu nákupu palív a tým aj na ceny nami dodávaných energií.

Na záver uvádzame niekoľko príkladov už uskutočnených projektov tohto nového oddelenia, ktorých priaznivý dopad pocítila naša zákazníci už v budúcom roku 2010.

Ako prvý príklad možno spomenúť, že v rámci všetkých spoločností Dalkia na Slovensku prebehla optimalizácia zmluvných parametrov dodávky zem-



ného plynu. Predovšetkým išlo o optimalizáciu Denných maximálnych spotrieb zemného plynu. V podstate ide o jeden zo zmluvných parametrov, ktorého výška do veľkej miery ovplyvňuje naše náklady na zemný plyn a tým aj cenu tepla.

Ďalším príkladom dosiahnutých výsledkov je zabezpečenie nákupu zemného plynu pre rok 2010 na výrobu tepla určeného pre odberateľov a konečných spotrebiteľov, okrem domácností (t.j. tam kde sa neuplatňuje rozhodnutie o regulovaných cenách), za výhodných zmluvných podmienok z dôrazom na cenu, kvalitu a bezpečnosť dodávok. Ako posledný príklad uvádzame projekt nákupu elektrickej energie na rok 2010. V rámci tohto projektu boli dohodnuté rovnaké podmienky na dodávku elektrickej energie pre všetky spoločnosti Dalkia na Slovensku. Výsledkom je jednotná cena elektrickej energie, ktorá je nižšia oproti cenníkovým cenám našich pôvodných dodávateľov na rok 2010.

Ing. Július Koneracký, PhD.,
Manažér odboru
Manažment energií
Dalkia a.s.

