



Termoinfo #1 ²⁰¹⁰



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

EDITORIÁL

Vincent Barbier
generálny riaditeľ
Dalkie a. s.



Milí partneri, milí čitatelia,

v poslednom období sa o Dalkii v súvislosti s technickými problémami veľa nehovorí. Pre nás je to dobré znamenie, pretože to svedčí o bezproblémovom chode tepelných zariadení a kvalite nami poskytovaných služieb.

V porovnaní s predchádzajúcimi rokmi, nás túto zimu obišlo prerušenie dodávok zemného plynu, z čoho sa veľmi tešíme. Mohli sme sa tak plne sústrediť na našu prácu, ktorej zmysel spočíva hlavne v optimalizácii spotreby energie. Táto oblasť je v súčasnom období dôležitá o to viac, že aktuálna situácia je ešte stále charakterizovaná oveľa pomalším vývojom ekonomiky v porovnaní s obdobím pred dvoma rokmi.

Na jar by mala Dalkia, v spolupráci s mestom Vráble, spustiť kontrolnú prevádzku kotolne na biomasu. Tento projekt prinesie stabilnejšiu cenu tepla a navyše podporuje rozvoj nových aktivít na lokálnej úrovni.

K už existujúcim referenciám využívania biomasy v regióne východného Slovenska, pridávame ďalšiu, a to v Dalkii Industry Žiar nad Hronom.

Vývoj využívania obnoviteľných zdrojov energie napreduje veľmi rýchlo a má čím ďalej tým väčší význam. Pevne verím, že sa nám do roku 2020 podarí splniť predsavzatie využívať v rámci svojich aktivít viac ako 20 % obnoviteľných zdrojov energií. Do značnej miery nám to prinesie nezávislosť, spoľahlivosť, úspory a zároveň potvrdíme svoj rešpekt k prírode.

Rozhodnutie a motivácia neustále napredovať závisí len od nás. Chceli by sme prinášať nové nápady a riešenia, ktoré vedú k čo najlepšiemu spracovaniu zverených zariadení a vašej spokojnosti.

Srdečná vďaka za vašu dôveru.

LEGISLATÍVA

ÚRSO odporúča do cenových kalkulácií priemernú cenu plynu

Výnos regulačného úradu a cena tepla

Cena tepla vo všeobecnosti, teda aj pre rok 2010, je cena vecne regulovaná Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ÚRSO). Výnosmi, ktoré regulačný úrad vydáva, ustanovuje základné pojmy, súvisiace zákony, rozsah, štruktúru a výšku oprávnených nákladov. Stanovuje aj spôsob určenia výšky primeraného zisku, postup a podmienky uplatňovania ceny tepla, podrobnosti o návrhu ceny a spôsobe predkladania návrhu ceny tepla, termín a spôsob zúčtovania plánovaných a skutočných nákladov započítaných do ceny tepla, ale aj upravuje a dopĺňa konkrétne ustanovenia.

Ako je to s podávaním cenových návrhov

Návrhy na cenu tepla podáva každý regulovaný subjekt 60 dní pred požadovaným dňom účinnosti cenového rozhodnutia. Cenovým rozhodnutím regulačný úrad schvaľuje alebo určuje pre regulovaný subjekt ceny tepla na konkrétne obdobie v určenej štruktúre:

- 1/ variabilná zložka maximálnej ceny tepla pre domácnosti,
- 2/ variabilná zložka maximálnej ceny tepla pre odberateľov a konečných spotrebiteľov, okrem domácností,
- 3/ fixná zložka maximálnej ceny tepla s primeraným ziskom, ktorá je spoločná pre všetkých odberateľov.

(pokračovanie na strane 3)





➤ TĚMA

Energetická koncepcia a centrálné zásobovanie teplom

Ak hovoríme o dodávke tepla, vždy sa dostávame na komunálnu úroveň. Tento fakt je pri podmienkach výroby, distribúcie, dodávky a spotreby tepla nezanedbateľný. Samozrejme, že dodávka tepla má na každom konkrétnom území svoje špecifiká. Zákonnodarca preto nemôže upraviť fungovanie trhu s teplom pre všetkých účastníkov všeobecne záväzným spôsobom. Skúsme sa pozrieť bližšie na podmienky energetickej koncepcie v nadväznosti na centrálné zásobovanie teplom (CZT). Obe témy sú výsostne komunálne a mimoriadne dôležité pre komfortné a bezpečné zásobovanie teplom našich obyvateľov. O obyvateľov by v tejto dileme malo ísť vždy na prvom mieste, ale je tomu tak aj v skutočnosti?

Štát stanovil obciam zákonom 657/2004 „o tepelnej energetike“ povinnosť vypracovať koncepciu (resp. zabezpečiť jej vypracovanie) rozvoja obce v tepelnej energetike v súlade s dlhodobou koncepciou energetickej politiky SR a v súlade s usmernením MH SR. Koncepcia sa po schválení obecným zastupiteľstvom stáva odvetvovou koncepciou obce a použije sa pri spracovaní územnoplánovacej dokumentácie obce.

Jedným z mnohých problémov, o ktorých budeme hovoriť, je aj to, že veľa obcí doteraz energetickej koncepciu neschválilo, a aj keď je schválená, často sa nedodržiava.

PREČO BY OBCE MALI PRIJAŤ ENERGETICKÚ KONCEPCIU?

Opatrenia určené zákonom 657/2004 „o tepelnej energetike“ majú viesť k efektívnej regionálnej energetickej politike v oblasti dodávky tepla. V praxi to znamená, že výroba, dodávka a spotreba tepla bude v regióne trvalo udržateľná z hľadiska bezpečnosti, hospodárnosti a dopadov na životné prostredie. Koncepcia zohľadňuje aj čo najlepšie využitie dostupných obnoviteľných zdrojov tak, aby dodávateľ tepla mal zabezpečené jasné a stabilné prostredie pre návratnosť svojich investícií. Konečný spotrebiteľ je v takomto prostredí bezpečne zásobovaný, dodávky sú hospodárne, transparentné a ekologické. Základnou podmienkou fungovania energetickej koncepcie sú jasné pravidlá hry zo strany obce. Ak nie sú stanovené, systém nepracuje, ako by mal. Tak ako obec prostredníctvom svojho záväzného územného plánu reguluje v zmysle verejného záujmu podmienky využitia konkrétneho územia, musí obec jasne stanoviť pravidlá fungovania pre všetkých účastní-

kov aj v oblasti tepelnej energetiky. Z hľadiska nastavenia korektných pravidiel hry na tepelnom trhu, musí obec pri obstaraní energetickej koncepcie zohľadniť najmä:

- analýzu súčasného stavu (analýza územia, existujúcich sústav tepelných zariadení, zariadení na spotrebu tepla, dostupnosti palív a energie, súčasných environmentálnych dopadov, využiteľnosti obnoviteľných zdrojov energie (OZE), energetických úspor, vývoja spotreby tepla na území obce),
- návrh rozvoja sústav tepelných zariadení a budúceho zásobovania teplom územia obce (formulácia alternatív technického riešenia rozvoja sústav tepelných zariadení, vyhodnotenie požiadaviek na realizáciu jednotlivých alternatív technického riešenia rozvoja sústav tepelných zariadení, ekonomické vyhodnotenie technického riešenia rozvoja sústav tepelných zariadení,

- závery a odporúčenia pre rozvoj tepelnej energetiky na území obce. Pravidlá fungovania trhu s teplom v rámci územia obce by mali brať do úvahy súčasný a budúci stav výroby, dodávky a spotreby tepla na konkrétnom území. Prihliadať treba najmä na:

- charakter územia, jeho energetické potreby, technický stav tepelných sústav, dopady na životné prostredie,
- dostupnosť palív a využitia OZE a kompetentné posúdenie budúcich energetických potrieb územia v zmysle jeho plánovaného rozvoja z hľadiska tepelnotechnických možností územia,
- dostupnosť obnoviteľných zdrojov energie, hospodárnosť výroby, dodávky a spotreby tepla,
- energetickú bezpečnosť a energetické úspory,
- dopady na životné prostredie,
- komfort dodávky tepla a kvality bývania tak, aby bola zachovaná ochrana hospodárskej súťaže a verejný záujem obyvateľov posudzovaného územia.

Energetická koncepcia obce by ďalej mala posúdiť všetky dostupné uskutočniteľné modely výroby a dodávky tepla v rámci územia. Následne by obec mala alternatívy prediskutovať či prehodnotiť a vybrať optimálny model zásobovania teplom na konkrétnom území, napríklad systém centrálného zásobovania teplom s využitím lokálnej biomasy. Následne musí obec prijať záväzné regulatívy z hľadiska zabezpečovania dodávok tepla (SCZT, využitie obnoviteľných zdrojov energie, atď.), ktoré sa stanú súčasťou záväznej územnoplánovacej dokumentácie. Regulatívmi sa budú na predmetnom území riadiť všetci účastníci trhu s teplom, ako aj obecné inštitúcie, úrady a odborní pracovníci úrady.





ÚRSO odporúča do cenových kalkulácií priemernú cenu plynu

(pokračovanie zo strany 1)

Regulačný úrad odporúča do cenových kalkulácií aj cenu plynu

Vo variabilnej zložke ceny tepla náklady na plyn tvoria až 95 % celkových variabilných nákladov. Pri kalkulovaní ceny tepla ÚRSO odporúča priemerné ceny plynu, ktoré regulovaný subjekt v kalkuláciách aj uplatňuje. Stále platí, že oprávnenými nákladmi sú náklady nevyhnutne vynaložené na vykonávanie regulovanej činnosti a preukázané účtovnými dokladmi a náklady, ktorých maximálna výška v časti variabilných nákladov a regulovanej zložky fixných nákladov na regulačný rok regulačného obdobia je vecne určená.

Priebežne dochádza aj k zásadným legislatívnym zmenám

Ak ide o nové legislatívne zmeny, doplneným paragrafom výnosu ÚRSO sa napríklad mení aj povinnosť v uplatňovaní ceny tepla, teda v jej používaní pri predaji tepla. Ak regulovaný subjekt, teda dodávateľ tepla, nemá k 1. januáru 2010 úradom schválenú alebo určenú cenu za výrobu, distribúciu a dodávku tepla, tak do dňa doručenia cenového rozhodnutia, je dodávateľ povinný predávať za poslednú schválenú alebo určenú cenu tepla na rok 2009. V konečnom dôsledku regulovaný subjekt, bez ohľadu na trojročné regulačné obdobie, má povinnosť do 31. marca nasledujúceho roka predložiť úradu skutočné oprávnené náklady za uplynulý kalendárny rok.

Eva Homolová
Dalkia a.s.



zároveň s inštaláciou kotolne, vytvára sa dojem výhodnosti domovej kotolne pred CZT, čo nie je pravda.

K revitalizačným opatreniam na zníženie spotreby tepla sa pristupuje rovnako aj pri systéme CZT, ako aj pri domových kotolniach. To znamená, že šetriť sa dá aj bez kupovania novej kotolne, ktorá iste nie je lacná, často stojí desiatky tisíc eur. V médiách sa dokonca objavujú informácie podporené záujmovými skupinami dodávajúcimi techniku pre domové kotolne, že teplo z domovej kotolne je o 40 % lacnejšie ako z CZT. Táto informácia nebola nikdy potvrdená, dokonca je podľa odborníkov Slovenskej energetickej a inovačnej agentúry (SEIA) čistou nepravdou.

PREČO CHCEME VLASTNÝ KOTOL

Majiteľov bytov a správcov domov vedie k rozhodnutiu stavať vlastnú kotolňu vidina úspor. Majú pocit, že takto získané teplo bude lacnejšie a pohodlnejšie. Ďalším argumentom je heslo „zakúpim si, kedy chcem“. Žiaľ, oba tieto argumenty sú sporné a jednostranné. Cena tepla je téma na samostatnú odbornú prílohu. Ako sa však zhodujú odborníci zo SEIA, cena tepla z domovej kotolne a centrálného zásobovania sa veľmi nelíši. SEIA uvádza, že sa nemá ani prečo líšiť. Oba subjekty porovnania, či domáci odberateľ alebo dodávateľ z CZT, nakupujú systodávky rovnako. Dokonca dodávateľia v systéme CZT ešte lacnejšie ako malí odberatelia. Náklady spojené s prevádzkou dodávateľa v systéme CZT a jeho toľko diskutovaný zisk sa absolútne vyrovnajú nákladom na poplatky, úroky a sprostredkovanie úveru, ktorý musia majitelia bytov čerpať, ak chcú vlastnú kotolňu.

SUMARIZÁCIA ARGUMENTOV PRE A PROTI:

Argument	Vlastná kotolňa	CZT
Cena	zhodná	zhodná
Zakúpim si, kedy chcem	plus	mínus
Opravy	mínus	plus
Ekológia	mínus	plus
Komfort	mínus	plus
Spoločnosť	mínus	plus
Bezpečnosť	mínus	plus
Energetické krízy	mínus	plus
Politické vplyvy	mínus	plus

V budúcom čísle detailne rozoberieme jednotlivé argumenty.

Ing. Marek Hargaš

pre Komunálnu energetiku 2/2009

Autor je členom predstavenstva Slovenského zväzu výrobcov tepla a konateľom správcovskej spoločnosti

DÔSLEDKY NEDODRŽIAVANIA ENERGETICKÝCH KONCEPCIÍ

Hlavným problémom je trvalo neudržateľná bezpečná dodávka tepla v obci. Hrozí zvýšenie emisného a imisného zataženia územia, neúmerné zvýšenie nákladov na výrobu tepla, znehodnotenia majetku obcí, zvýšenie nákladov na dodávku tepla z dôvodu odpájania – diskriminácia medzi konečnými spotrebiteľmi (odpojenie sa od kúrenia v rámci domu, atď.). Ďalej nedostatočné využitie potenciálu OZE (biomasa, kogenerácia) v rámci regiónu a neefektívne využitie investícií spotrebiteľov, čo v praxi znamená budovanie vlastných kotolní namiesto technických a stavebných opatrení na zníženie spotreby tepla.

BOJ O KOTOL

Aj takto nadnesene by sa dala nazvať večná dilema majiteľov bytov či správcov domov. Pálčivá otázka znie: „Čo je lepšie? Vlastný kotol, alebo centrálné zásobovanie teplom?“ Skúsme sa spoločne so všetkou vážnosťou pozrieť na fakty „pre a proti“ obojmu riešeniu. Na Slovensku sa stále vedie diskusia o tom, či centrálné zásobovanie teplom je výhodné, alebo nevýhodné, resp. sa porovnáva s individuálnymi zdrojmi pre jednotlivé obytné domy. Rôzne lobistické skupiny sa opierajú najmä o rozdiely v cenách za 1 kWh, používajú však len niektoré informácie. Domové kotolne sa často neobjektívne spájajú s opatreniami na revitalizáciu bytových domov. Popri inštalácii domovej kotolne sa zateplí dom, vymenia sa okná za plastové a zabezpečí sa to najdôležitejšie – hydraulické vyregulovanie tepelných zariadení dome. Hlavné tieto opatrenia výrazne vplyvajú na zníženie spotreby tepla, a teda aj na zníženie nákladov za teplo. Ak sa urobia





PRINÁŠAME VÁM

Nové prostriedky na zatepľovanie do ŠFRB

Vláda chce opäť zatepľovať

Vláda zvažuje schválenie ďalších peňazí na program podpory zatepľovania bytových a rodinných domov na tento rok. Povedal to premiér Róbert Fico po kontrolnom dni na ministerstve výstavby a regionálneho rozvoja. Minulý rok štát podporil program 71 miliónmi eur. Minulo by sa však viac. Počet žiadostí o bezúročný dlhodobý úver so splatnosťou 15 rokov prevyšil možnosti štátneho fondu rozvoja bývania (ŠFRB), ktorý peniaze rozdeľuje. Premiér Fico vyhlásil, že vláda bude uvažovať ako tento, mimoriadne úspešný program zatepľovania, doplniť ďalšími finančnými prostriedkami ešte v roku 2010. Keby bolo päťkrát viac peňazí, ako vláda poskytla, určite by sa minuli, zdôraznil premiér. Štát uspokojil 392 žiadostí o bezúročnú pôžičku z programu zatepľovania. Zhruba 65 miliónov eur zo schváleného balíka sa podľa neho použije v prvom polroku 2010.

Red



Red



Výhodný úver na projekty energetickej efektívnosti z programu Sloveff

Zatepľovanie bytov a domov opäť ožije. Európska banka pre obnovu a rozvoj dá na projekty zamerané na úsporu energií až 90 miliónov eur. Na Slovensku začala druhú vlnu programu Sloveff, ktorý je zameraný na projekty efektívnejšieho využívania energií.

Vďaka tomuto projektu môže do dvoch rokov bývať v energeticky úspornejších bytoch vyše 70-tisíc ľudí. V rámci programu môžu firmy aj bytové spoločnosti žiadať o pôžičku v štyroch slovenských bankách, ktorým poskytne rozvojová banka úver 90 miliónov eur. Väčšina z týchto peňazí má ísť na zatepľovanie bytov

a budovanie obnoviteľných zdrojov energií. Spotrebu energií budú môcť znížiť vo svojich domovoch aj tí, ktorí nestihli využiť vládny program zatepľovania, ani prostriedky zo štátneho rozpočtu na obnovu bytov a domov vo výške 27 miliónov eur. Hodnota žiadostí na Štátnom fonde rozvoja bývania k marcu takmer dvojnásobne prevyšovala sumu vyčlenenú na tento rok. Pridelené peniaze do ŠFRB na každý rok sú na počet žiadateľov nedostatočné, ale úver na obnovu bývania je lacnejší. VÚB, Slovenská sporiteľňa, Tatra banka a Dexia, ktoré sú zapojené do projektu Sloveff, budú štandardné komerčné pôžičky poskytovať s úrokom približne od dvoch do šiestich percent, pričom výšku úrokov ovplyvňuje bonita klienta. Maximálna výš-

ka úveru je 2,5 milióna eur a nemôže byť nižšia ako 20-tisíc eur. Pri zatepľovaní môžu ľudia splácať úver aj 20 rokov. Výhodou programu rozvojovej banky je, že klienti dostanú po ukončení projektu nenávratný grant v rozpätí 7,5 až 15 percent z hodnoty úveru. Podmienkou však je, že projekt musí zabezpečiť viac ako 15-percentnú úsporu energie. Prioritou programu je zvyšovanie energetickej efektívnosti. Počas prvého kola programu sa podarilo zatepliť 250 bytových domov. Tentoraz rezort hospodárstva odhaduje, že obnovou prejde 400 bytových domov, čo je asi 16-tisíc domácností. Predpokladá sa, že program bude trvať dva roky, ak sa však vyčerpajú peniaze môže skončiť aj skôr.

PÝTATE SA, ODPOVEDÁME

Môžem si s dodávateľom tepla dohodnúť nižšiu cenu tepla, keď Úrad pre reguláciu sieťových odvetví rozhodol a stanovil pre dodávateľa maximálnu cenu tepla pre domácnosti?

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví svojim rozhodnutím určí maximálnu cenu pre dodávateľa na základe predpokladaných nákladov na výrobu, distribúciu a dodávku tepla pre domácnosti. Maximálna cena je vecne určená na regulačný rok regulačného obdobia. V kalkulácii sú zahrnuté len oprávnené nákla-

dy, ktorými sú náklady nevyhnutne vynaložené na vykonávanie regulovanej činnosti a preukázanými účtovnými dokladmi. Po ukončení regulačného roku a zistení skutočných nákladov na výrobu, distribúciu a dodávku tepla, dodávateľ vyúčtuje náklady len do výšky maximálnej ceny v prípade, že skutočné náklady prekročili sta-

novenú maximálnu cenu. V prípade, že skutočné náklady nedosiahli maximálnu výšku určenú regulačným úradom, dodávateľ vyúčtuje dodávku tepla v cene dosiahnutej skutočnými nákladmi, teda nižšej ako je stanovená maximálna cena. Z uvedených dôvodov si nie je možné cenu individuálne dohodnúť.



NOVINKY Z DALKIE

*Dalkia znižuje ceny tepla
v prospech konečných spotrebiteľov*



Prečo sa určujú dve rozdielne ceny vo variabilnej zložke maximálnej ceny tepla?

Dôvodom rozdielu v určených variabilných zložkách maximálnych cien tepla je stále platná cenová regulácia, teda regulovaná cena plynu iba pre domácnosti s priamym vplyvom na cenu tepla a neregulovaná pre ostatných odberateľov. Rozdiel je teda vo variabilnej cene tepla určenej pre domácnosti a pre ostatných odberateľov a konečných spotrebiteľov, okrem domácností.

Fixná zložka ceny tepla zostáva na porovnateľnej úrovni

Fixná zložka maximálnej ceny tepla je spoločná pre všetkých

Regulačný úrad pre rok 2010 avizoval zníženie cien tepla takmer do 4%

Pokiaľ ide o ceny tepla určené pre regulovaný subjekt Dalkia na tento rok a ich porovnanie s priemernou cenou za rok 2009, môžeme potvrdiť, že ceny tepla pre rok 2010 v priemere sú ešte nižšie ako avizoval regulačný úrad. Znamená to, že niektoré naše ceny tepla klesli o viac ako 4 % a teda zaznamenávame priaznivejší vývoj v prospech konečných spotrebiteľov.

odberateľov bez rozdielu, či ide o domácnosti alebo ostatných odberateľov. Ide o zložku ceny obsahujúcu ostatné oprávnené náklady nevyhnutne vynaložené na vykonávanie regulovanej činnosti súvisiacej s výrobou a dodávkou tepla. Schválená fixná zložka maximálnej ceny tepla zostala približne na minuloročnej úrovni. Ak fixná cena v porovnaní s minulým rokom zaznamenala mierny nárast, tak väčšinou vplyvom nových budúcich investícií.

Je rozdiel v cene tepla na vykurovanie a za spotrebu tepla na prípravu TÚV?

Cena tepla je rovnaká bez ohľadu na to, či sa teplo spotrebovalo na vykurovanie alebo na prípravu teplej úžitkovej vody.

Môže dôjsť v priebehu roka 2010 k zmene ceny tepla?

Nákupná cena plynu pre SPP je závislá od vývoja cien ropných produktov na svetových trhoch a môže sa výrazne meniť aj v priebehu roka 2010. Následkom takýchto cenových pohybov môže byť aj prehodnotenie ceny plynu a ceny tepla zo strany ÚRSO.

Dodávateľ uplatňuje určené ceny tepla už od januára 2010

Dnes už určené ceny tepla regulačným úradom, sa premietnu v priebehu roka 2010 aj v platbách za teplo, teda vo fakturácii a na výpočet zálohových platieb pre zmluvných odberateľov. Je samozrejme, že nižšia cena

tepla znamená pri porovnateľnej spotrebe s minulým rokom aj nižšie platby.

O koľko sa znížia platby za teplo voči konečným spotrebiteľom, to závisí od nastavenia záloh správcami s ohľadom na presnosť a realnosť záloh určených aj v predchádzajúcom období. Koneční spotrebiteľia platia v priebehu roka zálohy určené 1/12, takže výsledok bude zjavný až po ročnom vyúčtovaní. Na určenie zálohových platieb vo vzťahu k predpokladaným nákladom za teplo nevlplyva iba cena za jednotku tepla, ale aj úspory dosiahnuté vplyvom revitalizácie ale s najmä využívaním termoregulácie. Koľko v konečnom dôsledku zaplatíme, závisí od celého radu vplyvov v spoločnom reťazci dodávateľ, správca a konečný spotrebiteľ.

Eva Homolová,
Dalkia a.s.





PREDSTAVUJEME

Rozhovor s Ing. Ladislavom Bírom
oblastným manažérom spoločnosti Dalkia
o bratislavskom dispečingu

Ako vám slúži dispečing



Čo je úlohou dispečingu a ktoré služby zabezpečuje?

Dispečing z Lenardovej riadi centrálné prevádzky v Bratislave a kotolne v rámci zmluvných vzťahov v rôznych lokalitách Bratislavy. Zo všetkých prevádzok zbiera informácie od obslúh technických tepelných zariadení (chyby, prevádzkové problémy, stavy meradiel, a pod.). Dispečing zabezpečuje aj komunikáciu so správcami v prípade rôznych poruchových stavov a ohlasovania prerušení výroby z dôvodov, ak sú napríklad poruchy a havárie. Preberá, eviduje a následne rieši sťažnosti od odberateľov - od správcov aj od jednotlivých nájomníkov. Prostredníctvom riadiacich systémov monitoruje prevádzky cez počítač v lokalitách Petržalka, Dúbravka, DNV a časti Podunajské Biskupice a monitoruje alarmové stavy TESCO na celom Slovensku, SLSP a zbiera poruchy z VÚC Trnava a trafostanice. Dispečing zabezpečuje aj ďalšie spracovávanie zozbieraných informácií, medzi ktoré patrí aj vyhodnocovanie efektívnosti výroby tepla a technických tepelných zariadení, riešenie a evidovanie rôznych poruchových stavov na prevádzkach a ich postúpenie na iné oddelenia na ďalšie riešenie, zodpovednosť za súlad výroby s legislatívnymi normami.

Kto zabezpečuje služby dispečingu a kto má konkrétne služby na starosti?

Dispečing je zabezpečený počas celých 24 hodín denne zmenovými pracovníkmi v 12 hodinových zmenách, 365 dní v roku. Na každej zmene je hlavný zmenový majster, ktorý je zodpovedný za celkový chod zmeny. Ďalej je tu zmenový majster, ktorý pomáha hlavnému zmenovému majstrovi a rieši situácie podľa jeho zadania, ide do terénu preveriť nahlásené situácie, a pod.. Dvaja dispečeri zodpovedajú priamo za zber údajov zo všetkých prevádzok a ich spracovávanie, ako aj za ostatné činnosti, ktoré sú uvedené vyššie. Počas pracovných dní je na dispečingu aj operátor riadiaceho systému, ktorý sleduje monitorované prevádzky a vyhodnocuje rôzne výstupy zo systému.

Ako funguje dispečing od nahlásenia poruchy až po jej vybavenie?

Najprv obsluha zistí poruchu na technologickom zariadení, zaznamená ju do knihy závad na kotolni. Potom ju telefonicky nahlási na dispečing, pričom dispečer poruchu zaeviduje do informačného systému (elektronickej evidencie porúch) a následne prevzme informáciu o poruche a zabezpečí jej odstránenie zadáním objednávky na stredisko

údržby, resp. dodávateľovi. Po odstránení poruchy zaeviduje v informačnom systéme riešenie a odstránenie poruchy.

Ako sleduje dispečing bezporuchovosť prevádzky?

Dispečing sleduje prevádzky prostredníctvom obslúh, ktoré vykonávajú obchádzky po technických tepelných zariadeniach, ako aj sledovaním monitoringu prevádzok.

Existujú nejaké časové intervaly do kedy sa spoločnosť zaväzuje poruchu odstrániť?

Čo sa týka prevádzkovej údržby, ktorá je k dispozícii 24 hodín denne, 365 dní v roku, zasahujú pri riešení problému v čo najkratšej dobe, aj keď môže ísť iba o dočasný stav. Špecializovaný tím údržby alebo naši subdodávatelia zasahujú na riešenie poruchy v najkratšom časovom období. V praxi sú aplikovateľné in-

tervaly, ktoré sú určené Vyhláškou 316/2008 Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, a to: lehota na odstránenie poruchy pri obmedzení dodávky tepla je najviac 24 hodín od nahlásenia poruchy a lehota pri zabezpečenej obmedzenej dodávky tepla je predĺžená o ďalších 24 hodín. Dodržiavanie týchto limitov je sledované v „Štandardoch kvality“ (podľa uvedenej vyhlášky). Kontaktné telefónne čísla pre nahlasovanie porúch nájdete na www.dalkia.sk, záložka "O spoločnosti Dalkia" "Kontakty-dispečing" (<http://www.dalkia.sk/dolezite-kontakty>).

Ako sa môžu klienti obracať na dispečing?

Klienti sa na dispečing Dalkia môžu obracať telefonicky, prostredníctvom faxu alebo na mail 24 hodín denne. Čísla sú zverejnené na internetovej stránke, prípadne dve pevné linky sú zverejnené na nálepkách označenia prevádzky na kotolniach.

Aké sú najčastejšie nahlasované poruchy v rámci dispečingu?

Nakoľko sú výhrevne zariadené veľkým množstvom rôznej technológie, nahlasované poruchy sú z celého spektra tejto technológie. Najčastejšie nahlasované sťažnosti od nájomníkov sú na slabé parametre dodávky technických tepelných zariadení a ústrednej kotolne.

Všetky poruchy, ktoré riešite cez dispečing sú zdarma, alebo za niektoré si musia klienti platiť?

Nehody vyskytujúce sa zariadeniach, za ktoré zodpovedá naša spoločnosť (kotolňa, trafostanice, siete..) riešime bez fakturácie v rámci vopred dohodnutých podmienok ustanovených v zmluvách. Ak klienti požadujú odstránenie poruchy na svojich zariadeniach a máme na to voľnú kapacitu a prostriedky, tak sa odstraňovanie porúch rieši na základe predloženej cenovej ponuky a objednávky.

