



Termoinfo #4²⁰¹¹



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

EDITORIÁL



Vincent Barbier
generálny riaditeľ
Dalkie a.s.

*Milí klienti a partneri,
je tu úloha pre nás všetkých.
Nedostatok fosílnych zdrojov ener-
gie, nárast ich ceny a ich vplyv na
životné prostredie – to sú iba zlom-
ky energetickej výzvy, pred ktorou
stojíme.*

*Spolu musíme odpovedať na kom-
plexnú energetickú rovnicu: produ-
kovať musíme efektívnejšie a spo-
trebovať menej. Aby sme to doká-
zali, budeme sa musieť zamerať na
konštantný vývoj dopytu skôr, než
budeme plánovať rôzne alternatívy
využitia fosílnych zdrojov energie.
Zhodnotenie obnoviteľných zdrojov
energie, ktorých prínos je nepopie-
rateľný, zahŕňa aj trvalé snahy
v oblasti výskumu a inovácie.*

*Navyše, skôr než sa systém cen-
trálneho zásobovania teplom sta-
ne ešte „inteligentnejším“, musíme
popremýšľať o jeho štruktúre.
Pokiaľ ide o zníženie spotreby
energií, táto problematika sa týka
nás všetkých: občanov, podnikov aj
spoločenstiev bytov.*

*My všetci sme aktérmi v oblasti ra-
cionálneho využívania energie.
Naša schopnosť prinášať spoľahli-
vé riešenia v danej oblasti je jed-
ným z dôvodov, pre ktorý nám dô-
verujete a my vám za to ďakujeme.*

Dalkia prináša teplo do Popradu už 15 rokov

Spoločnosť Dalkia dodáva Po-
pradčanom teplo a teplú úžitko-
vú vodu už 15 rokov. Pätnásť ro-
kov činnosti je dostatočne dlhá
doba na ohliadnutie sa do minu-
losti a bilancovanie dosiahnutých
úspechov.

Spoločnosť Dalkia Poprad a.s.,
tak ako ju poznáme dnes, vznik-
la v roku 1996, ešte pod názvom
CGC Termotech. Táto spoločnosť
zamestnala bývalých 126 za-
mestnancov mestského bytové-
ho podniku Poprad, správu
34 zdrojov tepla – kotolní, ktor-
ých počet postupne narástol na
súčasných 58 kotolní.

V prvých rokoch fungovania
Dalkie v Poprade spoločnosť
rekonštruovala kotolňu Západ
II. na Hraničnej ulici s 33 odo-
vzdávacími stanicami, inštalo-
vala nové merače tepla, riadia-
ce systémy a kaskádové klapky
na všetkých kotloch. Obyvatelia
Popradu sa dočkali aj výmeny
vonkajších rozvodov na sídlisku
Západ o dĺžke 170 metrov.
Vlastnou údržbou bola zabez-
pečená aj modernizácia prípra-
vy teplej úžitkovej vody (TUV)
v šiestich kotolniach. Spoloč-
nosť Dalkia Poprad inštalovala
aj riadiaci systém v jedenástich
kotolniach, ktoré boli následne
napojené na centrálny dispe-
čing. Spoločnosť v tom čase,
ešte pod názvom CGC Termo-
tech, vyrábala teplo pre 14 tisíc
bytov a ďalších nebytových
priestorov. V tejto prvej etape sa
preinvestovalo viac než 60 mi-
liónov slovenských korún.

V ďalšom období, až do roku
2001, Dalkia investovala približ-
ne 49 miliónov korún do rekon-
štrukcie viacerých kotolní, mera-
cej a regulačnej techniky, frek-
venčných meničov tepelných pri-
márnych a sekundárnych rozvo-
dov a domových výmenníkových
staníc.

Následujúce roky Dalkia Poprad
prevzala do správy 10 školských
teplotnických zariadení a ná-
sledne investovala do ich obnovy
16 miliónov Sk. Týmto zásahom
bol optimalizovaný režim dodáv-
ky tepla tak, aby bol v súlade
s prevádzkou týchto priestorov.
Inštalovanie domových staníc
nového typu v okruhu kotolne Zá-
pad III. v roku 2005 prinieslo ne-
závislosť jednotlivých objektov od
centrálnej regulácie a dosiahla
sa skutočná úspora pre odbera-
teľov. Dalkia Poprad tiež vytvorila
podmienky možného využitia
dvoch rôznych palív v kotolni na
Okružnej ulici, kde v roku 2010

nainštalovala kotol na biomasu.
V roku 2011 investovala do re-
konštrukcie technológie kotolní
Centrum II, Smaženka a 600 P.
V týchto kotolniach došlo k zníže-
niu spotreby zemného plynu a
elektrickej energie. Spoločnosť
tiež prepojila teplovodom kotolňu
Francisciho a Sasanka, pričom
kotolňa Sasanka bola odstavená
z ďalšej prevádzky. Dochádza
tým k zníženiu prevádzkových ná-
kladov, nákladov na investície
a údržbu kotolne Sasanka.
Spoločnosť Dalkia Poprad a.s. za
15 rokov svojho fungovania in-
vestovala do mnohých projektov
a rekonštrukcií, ktorými sa snaží
o stabilizáciu ceny tepla resp.,
aby bol jej dopad na odberateľov
čo najmenší. Najmä v posled-
ných rokoch vykonala niekoľko
významných technických a ús-
porných opatrení, ktoré sa po-
ziťvne prejavujú na vyúčtovaniach
koncových odberateľov.

Michal Krajčír

TÉMA





REGIÓN STRED

Deň otvorených dverí v Dalkia Industry Žiar nad Hronom, a.s.

Najväčším zákazníkom odoberajúcim teplo od spoločnosti Dalkia Industry je mesto Žiar nad Hronom, prostredníctvom spoločnosti Dalkia Žiar nad Hronom, s.r.o. Tepelným napájačom je do mesta privádzané teplo, ďalej je distribuované primárnymi rozvodmi až po kompaktnú odovzdávaciu stanicu tepla v konkrétnom objekte. Ide približne o 6 200 bytov v meste.

Odbor starostlivosti o zákazníkov zorganizoval koncom novembra v sídle spoločnosti Dalkia Industry pre primátora a predstaviteľov mesta, ako aj pre poslancov MZ stretnutie pod názvom „Deň otvorených dverí.“ Pozvaných účastníkov privítal a oboznámil s programom Pavel Košťál – špecialista starostlivosti o zákazníkov a následne riaditeľka regiónu Stred, Ľudmila Hoffmanová, predstavila pozvaným spoločnosť Dalkia a jej



zámery na Slovensku. Postupne pracovníci spoločností Dalkia Industry a Dalkia Žiar nad Hronom prezentovali najdôležitejšie informácie o minulých, súčasných ako aj pripravovaných projektoch v týchto spoločnostiach a bola vysvetlená aj skladba ceny tepla v roku 2011 a návrh ceny pre rok 2012. Prítomných okrem návrhu ceny

tepla pre rok 2012 zaujala najmä informácia o pripravovanom projekte rekonštrukcie kotla K6 na biomasu s využitím progresívnej metódy splyňovania. Výroba tepla a elektrickej energie bude zabezpečená spaľovaním drevnej štiepky v kombinácii s poľnohospodárskou biomasou. Dalkia chce takto diverzifikovať palivovú zá-

kladňu a súčasne znižovať zaťaženie životného prostredia CO₂ a inými znečisťujúcimi látkami. Po oficiálnej časti náš expert na energetiku, Jaromír Voříšek, pripravil hosťom malú exkurziu po prevádzke, ktorá mala pozitívny ohlas.

Bola to prvá akcia tohto druhu medzi mestom a spoločnosťou Dalkia. Na záver pán primátor vyslovil presvedčenie, že sa takéto stretnutia budú organizovať aj v budúcnosti. Považuje za veľmi dobrú myšlienku, aby sa predstavitelia Dalkie stretávali s predstaviteľmi mesta a priebežne ich oboznámili s aktuálnymi témami týkajúcich sa výroby a dodávok tepla ako aj ceny tepla.

Riaditeľka regiónu Stred, Ľudmila Hoffmanová, sa dohodla, že sa bude zúčastňovať stretnutí správcov bytových spoločenstiev, predsedov spoločenstiev a primátorom mesta, ktoré sa koná každé 3. mesiace v priestoroch Mestského kultúrneho centra.

Pavel Košťál

špecialista starostlivosti o zákazníkov – región Stred

Stretnutie so zákazníkmi v Brezne

V priestoroch Dalkia Brezno, a. s. sme sa 28. septembra 2011 stretli so zástupcami najväčších odberateľov tepla v Brezne. Stretnutie organizujeme raz ročne, pričom sa prezentujú pripravované investície do moder-

nizácie technických zariadení a budov s predpokladaným termínom ich realizácií v meste. Je to aj dobrá príležitosť na vysvetlenie nepopulárneho zvyšovania ceny tepla, ktoré je v posledných rokoch zapríčinené nárastom



Za Dalkiu sa zúčastnili: Ľudmila Hoffmanová, Jaromír Zák, Danica Kýpeťová, Iveta Bukovská, Ján Lehotský a Pavel Košťál.

ceny vstupných energií a to ceny plynu, elektrickej energie, vody, spotrebnej dane a DPH. Úvodné slovo na stretnutí mala riaditeľka regiónu Stred Ľudmila Hoffmanová, ktorá priblížila stratégiu spoločnosti Dalkia na Slovensku ako aj rozvojové priority do budúcnosti. Nosnú prezentáciu o prevádzke spoločnosti Dalkia Brezno, a.s., rekonštrukčných prácach v tomto roku, ako aj informácie o cenách tepla a zvyšovaní variabilnej zložky ceny tepla od 1. 9. 2011 schválenú ÚRSO, predstavili vedúci CZT v Brezne Jaromír Zák a špecialista starostlivosti o zákazníkov Pavel Košťál.

Diskusia, ktorá nasledovala, sa venovala pripravovaným akciám na rok 2012 a očakávaniam klientov Dalkie ohľadom CZT v blízkej budúcnosti. Celé stretnutie sa konalo v príjemnej atmosfére, a to najmä vďaka pracovníkom Dalkie Brezno, ktorí sú po celý rok k dispozícii svojim zákazníkom - odberateľom tepla.

Dovoľte nám, poďakovať sa im za spoluprácu a vydarenú organizáciu tohto podujatia. Vďaka patrí aj všetkým zúčastneným za prijatie pozvania spoločnosti Dalkia.

Pavel Košťál

špecialista starostlivosti o zákazníkov – región Stred



Európske fórum o energetickej efektívnosti v Bratislave

Štvrté európske fórum o energetickej efektívnosti, ktoré organizoval Slovenský zväz výrobcov tepla (SZVT) v spolupráci s European Federation of Intelligent Energy Efficiency Services (EFIEES), sa uskutočnilo koncom októbra v Bratislave.

Na fóre, ktoré sa konalo pod záštitou pána Stanislava Janiša, predsedu Výboru pre hospodárstvo, výstavbu a dopravu NR SR, boli prítomní a vystúpili zástupcovia štátnej správy, samosprávy, ÚRSO, odborných a záujmových organizácií zo sektoru energetiky a energetických podnikov zo Slovenska i z členských krajín EÚ.

V podmienkach globalizácie a zvyšovania konkurencie v energetickom sektore narastá význam koordinácie európskych a národných politík v oblasti energetiky s ostatnými politikami, najmä politikou ochrany životného prostredia. Európsky rozmer týchto politík vyžaduje, aby Slovensko budovalo odborné kapacity a štruktúry schopné dostatočne silne presadzovať a ochraňovať záujmy Slovenska na európskej úrovni.

Zo spoločnosti Dalkia vystúpil Vojtech Červenka s príspevkom „Efektívne využitie biomasy v systéme CZT v schéme PPP“ a Jozef Legény s príspevkom „Ekonomická efektívnosť projektov financovaných z fondov EÚ v programovacom období 2007 – 2013 na Slovensku a návrh pravidiel na budúce programovacie obdobie 2014 – 2020.“ Návrhy a postrehy z týchto príspevkov sa premietli aj do záverov a odporúčaní konferencie.

Vystúpenia i diskusia preukázali, že narastá význam koordinácie európskych a národných politík v oblasti energetiky s ostatnými politikami, najmä s politikou ochrany životného prostredia. V súčasnosti prebieha príprava európskych smerníc, ktoré výrazne zasiahnu energetický sektor. Návrhy a postrehy z príspevkov sa premietli aj do záverov a od-



porúčaní konferencie. Dôležitým záverom, ktorý sa týka aj našej spoločnosti, je „stanoviť priority podpory v oblasti znižovania spotreby primárnych energetických zdrojov, energetickej efektívnosti a využívania obnoviteľných zdrojov energie“. Ohlasy na prednesené príspevky, prijaté závery a odporúčania fóra poukazujú na to, že prístup spoločnosti Dalkia k riešeniu rozvoja centrálného zásobovania teplom je trvalo udržateľný aj v podmienkach neustále sa sprísňujúcich požiadaviek na energetickú efektívnosť a ochranu životného prostredia na národnej i európskej úrovni.

Jozef Legény



Prečo netečie TÚV okamžite, ale až po vypustení niekoľkých litrov vody?

Ak netečie teplá úžitková voda (TÚV) okamžite, mal by správca preveriť či sa nejedná o **poruchu na čerpadle v odovzdávacej stanici tepla (OST)**, resp. či nie je možný problém u dodávateľa tepla, ktorý poruchu odstráni. Problémom môže byť i **zavzdušnenie stúpačiek**, ktoré býva najčastejšou príčinou. Problém vzniká u vlastníkov, keď nevedia správne odvzdušňovať stúpačky. Vtedy je povinnosťou správcu zabezpečiť odborné odvzdušnenie stúpačiek.

TÚV nemusí okamžite tiecť tiež, ak sú **rozvody teplej vody nevyregulované**. Želaný efekt sa dostaví len vtedy, ak sa vyreguluje kompletne celý okruh, teda na úrovni Dalkie, ale aj vlastníkov bytov. V neposlednom rade tiež môže ísť o **pre-razanie studenej vody** do TÚV. V tomto prípade ide o problém vlastníkov, ktorí by mali dať cez správcu preveriť zmiešavacie batérie alebo práčky.

Správca sa môže samozrejme skontaktovať s dispečingom Dalkie, ale jeho pracovníci preveria len technológiu na OST, kedy môže byť príčinou porucha na čerpadle (možnosť 1).

Dovoľujeme si upozorniť, že každý zásah do sústavy TÚV, či už zo strany Dalkie alebo vlastníkov na okruhu (teda napríklad aj len výmena batérie), môže zapríčiniť zavzdušnenie stúpačiek, čím je obmedzená cirkulácia a vlastníci si vodu vlastne len „naťahujú“ (to je spomínané dlhé odpúšťanie). Tu odporúčame vlastníkom zrealizovať zrušenie cirkulačných obehov na najvyšších podlažiach na úroveň posledného odberu.

Ak sa vykonáva nejaký zásah na OST (či už opodstatnený zásah dodávateľa alebo odstavenie na požiadanie správco-), Dalkia dáva správcovi informácie o prerušení. Správca by mal na základe tohto nahlásenia následne preveriť zavzdušnenie.

Správca by mal na základe tohto nahlásenia následne preveriť zavzdušnenie.

Ladislav Bíro
Eva Homolová

Radi by sme pripomenuli, že v prípade akýchkoľvek otázok sa môžete obrátiť na odbor starostlivosti o zákazníkov. Svoje otázky môžete smerovať na klient@dalkia.sk.



AKTUÁLNE

Zlúčenie dispečingu v regióne Západ

Dalkia v regióne Západ realizuje projekt zlúčenia dispečingu, ktorý bude spravovať telefónnu ústredňu, monitoring riadiaceho systému kotolní a domové odovzdávacie stanice tepla s nepretržitou službou 24 hodín denne.

Dispečing bude priamo napojený na pohotovostnú službu v každej filiálke regiónu Západ a bude tak možné vykonávať nepretržitú podpornú činnosť k spoľahlivým dodávkam tepla. **Projekt sa vzťahuje na Dalkiu a.s., Dalkiu Podunajské Biskupice s.r.o., Dalkiu Senec a.s. a Dalkiu Vrábľe a.s.**

Vo filiálkach, ako je Dalkia Senec alebo Dalkia Vrábľe, nie je možné mať neustále k dispozícii operátora, ktorý by sledoval a kontroloval obrazovky dispečingu. Vlastníť veľkú centrálu k tak malému objemu prijímaných telefonátov nie je ekonomického hľadiska výhodné.

Z tohto dôvodu sa vytvoril systém modernejšej regionálnej centrály, ktorá dovoľuje nahrávanie všetkých hovorov a možnosť riadiť príjem a odosielanie hromadných SMS správ, prostredníctvom ktorých informujeme viacero osôb naraz, že sa vyskytla porucha, na ktorej odstránení sa pracuje.

Spočiatku mala každá filiálka svoje vlastné telefónne číslo. Jednoduchšie a efektívnejšie je preto disponovať jediným telefónnym číslom, ktorým voláme do svojej siete, respektíve za cenu volania svojho ope-

rátora alebo miestneho hovoru (tzv. modrá linka).

Tento projekt prinesie odberateľom profesionálnu a nepretržitú službu, a tým aj vyšší komfort nahlasovania pripomienok či sťažností odberateľov. S tým je spojená aj rýchlosť odstraňovania prípadných porúch spojených s dodávkou tepla. Pri tvorbe čísla sme sa snažili o vytvorenie jednoducho zapamätateľného čísla 0850 325 542.



Dalšia časť tohto projektu sa týka monitoringu. Dispečing na Leonardovej ulici v Bratislave vlastní

počítače, ktoré majú rozdielne systémy fungovania sledujúce prevádzky v Petržalke, Dúbravke, Podunajských Biskupiciach a niektoré projekty priemyslu a terciárnej sféry (ako napr. Slovenská sporiteľňa, TESCO). V Seneci a vo Vrábľoch doteraz nebolo žiadne reálne sledovanie našich zariadení mimo pracovnej doby alebo pokiaľ sú zamestnanci v teréne. Aj vzhľadom k týmto skutočnostiam sme sa rozhodli pre virtuálne prevedenie prevádzok Dalkia Senec a Dalkia Vrábľe do Bratislavy. Vznikne lepšia organizácia práce, zjednotí sa technológia – budú vyžívané obrazovky vyššieho rozlíšenia a zabezpečí sa aj reorganizácia priestorov.

Renaud de Saint Lager
Zuzana Žabčíková

 **DAL KIA**
0850 325 542

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

Centralizácia telefónnej ústredne umožní:

- používať jednotný systém na evidenciu sťažností, ktoré budú nahrávané. O jej doručenie v rámci štandardov kvality sa postarajú manažéri filiállok;
- využívať jednotný systém na evidenciu poruchových stavov a iných potrieb súvisiacich s opravami a prevenciou voči poruchám;
- v prípade potreby spätné prehrať zaznamenané hovory. Aj týmto spôsobom sa odstráni nepresnosť v tlmočení požiadaviek alebo hlásení;
- sledovať vývoj a riešenia sťažností, rovnako aj poruchových stavov.

PF



Dovoľte, vážení partneri a klienti, aby sme vám aj touto cestou popriali v roku 2012 veľa pozitívnej energie. Vykročme spolu tým správnym smerom aj v nasledujúcom období.