

Veolia Energie nově vytápí i levý břeh Prahy

Topná sezona je v plném proudu.

Některé části na levém břehu Vltavy mají nového dodavatele tepla. Nejen o tom, co tato změna znamená pro dřívější zákazníky Pražské teplárenské, hovoříme s obchodním a marketingovým ředitelem společnosti Veolia pro Českou a Slovenskou republiku Ing. Redou Rahmou.

Co přesně Veolia Energie odkoupila od Pražské teplárenské?

Od 1. června, po schválení antimonopolním úřadem, jsme převzali lokální soustavy zásobování teplem na levém břehu řeky Vltavy, kromě Letné a Holešovic, které nadále vytápí Pražská teplárenská. Veolia Energie koupila dceřinou společnost Pražská teplárenská LPZ, a. s., a přejmenovala ji na Veolia Energie Praha, a. s.

V Praze jsme tak nově získali dva centrální zdroje – Velešlavín a Julisku – s navazující distribuční tepelnou sítí. Do našeho portfolia zákazníků přibýlo 55 tisíc nových domácností. Průmysl v této oblasti nemáme. Dvacet sedm procent zákazníků představuje komunální a terciární sféra, zbylých sedmdesát tři procent připadá na domácnosti. Celkově zde dodáváme asi 1 900 TJ tepla ročně.

Co se mění pro vaše nové pražské klienty? Zajímá je především cena tepla...

Cena se v příštím roce pro nové klienty zvyšovat nebude. Zákazníci si ovšem často neuvědomují, že není tak důležité, kolik stojí jednotka tepla, ale kolik celkově zaplatí. Pokud se topí neúspěšně v neúspěšné budově, bude celkový náklad na vytápění a teplou vodu i při levnějším gigajoulu mnohem

vyšší. V Praze obecně směřujeme k tomu, aby lidé měli náklady co nejnižší, a chystáme se jim v tom skutečně pomáhat.

Už v minulosti jsme podpořili řadu subjektů, například školy, které díky zateplení a modernizaci vytápění ročně ušetří nemalé finanční prostředky. Protože však akvizice proběhla teprve nedávno, jsme ve fázi, kdy je třeba nejprve nový subjekt integrovat do Veolie. Chápeme důležitost komunikace se zákazníky, a proto jsme zahájili první kroky. Například už s první fakturací proběhlo základní seznámení zákazníků s naší skupinou.

Sestavili jsme také plán návštěv nejvýznamnějších odběratelů. Určitě máme výhodu, že pražští zákazníci již Veolii dobře znají díky vodárenství. Nyní je ale třeba je více obeznámit s energetickou částí skupiny. Připravujeme dlouhodobou obchodní strategii směrem k zákazníkům, zejména ve vztahu ke kvalitě služeb a jejich zlepšování.

Jaké možnosti mají zákazníci při komunikaci se svým dodavatelem tepla?

Naším zákazníkům jsme k dispozici na naší bezplatné telefonické lince nebo na e-mailu 24 hodin denně, 365 dní v roce. Kromě toho má náš obchodní útvar důležitou součást, která se zabývá péčí



Citát

Cena se v příštím roce pro nové klienty zvyšovat nebude. Zákazníci si ovšem často neuvědomují, že není tak důležité, kolik stojí jednotka tepla, ale kolik celkově zaplatí.

ING. REDA RAHMA, OBCHODNÍ A MARKETINGOVÝ ŘEDITEL

o zákazníka. Jsou to odborníci, kteří o naše zákazníky pečují osobně, jsou s nimi v neustálém kontaktu a řeší jejich individuální požadavky. Zákazníci jsou často příjemně překvapě-

ni z našeho osobního přístupu. Úzce také spolupracujeme s útvarem komunikace.

V Praze, stejně jako při každé nové akvizici, připravujeme novou kampaň, která naše

zákazníky seznámí s tím, kdo o ně nyní pečuje. V souladu s filozofií Veolie to není žádná jednorázová věc.

Trendem jsou dnes tzv. internetové zákaznické služby. Poskytujete některé z nich svým zákazníkům?

Pro zákazníky jsme vytvořili aplikaci D-line, kde mohou online sledovat opravy na teplovodních sítích, najdou tam své faktury i celou historii svého odběrného místa. Mají zde také přehled o své spotřebě, všech termínech a datu vyřízení zadaných požadavků atd.

Nyní připravujeme její další rozšíření a zlepšení funkčnosti. Chytrá řešení chceme stále víc rozvíjet a každý rok posunout dál. Žijeme v období chytrých telefonů a tabletů, každý chce mít přehled o své spotřebě, být včas upozorněn a dozvědět se, kdy v případě komplikace dojde k řešení, kdy přijede technik apod. To vše bychom chtěli poskytovat i nově získaným zákazníkům.

Co nového dále chystáte?

Budoucnost patří energetickým službám, a ani my nezáostáváme pozadu. Vzhledem k již proběhlým optimalizacím dodávek tepla se zájem přesouvá na služby. Všichni zákazníci chtějí ve spotřebě šetřit, je to také součástí evropských direktiv, které se dále přepisují do místních zákonů.

Naše velká výhoda je v tom, že jsme společnost, která působí i ve vodárenství a odpadech. Je jen málo firem, které umějí nabídnout takto komplexní řešení a zajistit všechny potřeby, ať se týkají energie, včetně tepla, dodávky vody a jejího odkanalizování, a zároveň třeba i nakládání s odpady. Timto směrem se chceme ubírat. Nabízet synergetická řešení a pomáhat hledat úspory. Již dnes tyto souhrnné služby nabízíme průmyslovým podnikům.



Dispečink teplárny Veleslavín, kterou nyní provozuje Veolia Energie Praha.

Nejmodernější teplárna na levém břehu Vltavy? Veleslavín

Víte, kdo zásobuje vaši část Prahy?

Obyvatelé nejen Prahy 6, ale také v Radotíně či Břevnově mají štěstí.

Spadají totiž do regionu teplárny Veleslavín, kterou nyní provozuje Veolia Energie Praha. Podle vedoucího provozní oblasti pana Petra Pačiska Veleslavín plně odpovídá velmi přísným normám EU a určitě by zvládl i mnohem větší zátež.

KAPACITA PRO DALŠÍ ODBĚRATELE

„Naši první topnou sezónou byla zima 1994/1995 a díky nízkým teplotám nám dala pořádně zabrat. Od té doby jede teplárna prakticky nepřetržitě,“ vzpomíná Petr Pačiska. Díky vývoji nových technologií a programu zateplení a revitalizace domovního fondu došlo k velkým úsporám tepelné energie, a proto je teplárna Veleslavín připravená připojit další stovky domácností, školy, polikliniky, obchody a další odběratele k těm stávajícím. Díky teplárně Veleslavín se topí a teče teplá voda například na Petřinách, Červeném Vrchu nebo Břevnově.

DŮRAZ NA EKOLOGICKÝ PROVOZ

Nový provozovatel teplárny, společnost Veolia Energie Praha, kladě velký důraz na ochranu životního prostředí a z tohoto pohledu teplárna Veleslavín splňuje všechny předpoklady. „Provoz teplárny Veleslavín odpovídá i těm

nejpřísnějším normám EU, které jsou aktuálně v platnosti, a přestože se výhledově chystají další zpřísnění, tak se nemáme čeho bát,“ shrnuje Petr Pačiska. „V teplárně je zaveden integrovaný systém řízení jakosti, ochrany životního prostředí i BOZP. Patří jí mezinárodně uznávané certifikáty,“ dodává Pačiska.

KDYŽ JE PRÁCE RADOSTÍ

„Pro každého, kdo se pohybuje v oboru a má o energetiku zájem, je práce ve Veleslavíně radostí,“ tvrdí Petr Pačiska, který v oboru působí už třicet let. Zařízení teplárny by dokázal rozeznat prý snad i poslepu. A co tedy z dispečinku dozoruje? Tepelnými zdroji ve Veleslavíně jsou moderní plynové horkovodní kotle K1 a K2 o výkonu 58 MW (tzv. zimní zdroj) instalované v roce 1994 a téměř o dva roky mladší kotle K3 a K4 na spalování zemního plynu. Později byly kotle dále doplněny třemi kogeneračními jednotkami s plynovými pístovými vznětovými motory.

IDEÁLNÍ ZIMA? PĚT STUPŇŮ POD NULOU

Zima bývá trochu nevyzpytatelná „madam“, letos se například rozmarně ohlásila patnáctistupňovým poklesem teplot během pouhých dvou týdnů. „Když vám řeknu, že



Citát

Technologie teplárny Veleslavín – kogenerace tepla a elektrické energie patří k nejlepším dostupným technikám v rámci EU.

PETR PAČISKA,
VEDOUČÍ PROVOZŇNÍ OBLASTI

sledují počasí prakticky z hodiny na hodinu, nebudu daleko od pravdy,“ konstatuje Petr Pačiska. A jaká zima by energetikům udělala radost? „Tak tři až pět stupňů pod nulou kontinuálně. Žádné velké výkyvy nahoru ani dolů a žádné třeskuté mrazy. Uvidíme, jak to letos vyjde. To vám dopředu teplot během pouhých dvou týdnů. „Když vám řeknu, že



Práce ve Veleslavíně je pro dispečera radostí.



Veleslavín získal mezinárodně uznávané certifikáty.

RADOTÍN: Místo s dobrou energií k životu

O tom, jak se ošklivá periferie přeměnila v kouzelné místo na břehu Berounky, jsme si povídali se starostou Mgr. Karlem Hanzlíkem.

Jakou energii má z vašeho pohledu Radotín?

(Usměv.) Určitě dynamickou, která vede již mnoho let ke kontinuálnímu vývoji městské části. Radotín se stále mění a troufnu si říct, že je nám tu společně lépe a lépe. Lidský potenciál je velký – funguje tady kvalitně spousta aktivit, a co se radnice týče, od devadesátých let jsou v zastupitelstvu lidé, kterým na výsledcích práce velmi záleží. Průmyslová periferie Prahy, kterou Radotín dříve býval, se začala měnit na atraktivní místo, kde lidé chtějí žít. Převís poptávky nad nabídkou bydlení to jen dokazuje, právě proto aktuálně realizujeme se společností VCES a.s. a společností Doma je doma první etapu projektu Centrum Radotína, ve kterém se řádově 150 bytových jednotek vyprodalo velice záhy. Je to pro nás další pozitivní zpětná vazba, že lidé v Radotíně chtějí žít, a já s kolegy na radnici jdeme správnou cestou, že se nám podařilo navázat na práci dřívějších radních a dál v ní úspěšně pokračovat.

Když se projdete po ulici v Radotíně, jakou přímou zpětnou vazbu vám dávají obyvatelé čtvrti jako vrcholnému zástupci radnice? Dobíjejí naopak oni vnitřní energii vám?

Ano, přesně tak to funguje. Komunální politika určitě je o přímé zpětné vazbě, a kdo z politiků ji ztratí, tak je podle mého názoru odtržen od reality. Tím, že jsme menší městská část, dostávám zpětnou vazbu skutečně přímo naživo a hned. Jakkmile vystoupím na jakémkoliv z našich oblíbených akcí během roku, kamkoli zajdu, kolikrát i přímo na ulici. Musím říct, že v převážné většině jde o pozitivní reakce, a když už vidí nějaké rezervy, pak i náměty ke zlepšení jsou mi většinou podávány s dobrým úmyslem. Vím, že to zní trochu jako klišé, ale je



Cítát

Opravdu si vážíme přístupu k zákazníkům, ze kterého vnímáme snahu společnosti Veolia Energie ČR o maximální profesionalitu, ochranu životního prostředí a vnímání koncového zákazníka z lidského pohledu, nikoliv jen přes cenu a peníze, jak tomu často jinde bohužel je.

MGR. KAREL HANZLÍK,
STAROSTA

to opravdu tak. Když vás pochválí nějaká babička, která vás zná odmala... Pro mě to znamená hodně.

Kdyby za vámi přišel někdo s prosbou, kde je v Radotíně nejlepší místo nebo způsob, jak si „dobít energii“, kam byste ho poslal?

Míst je hned několik, sám je mám jako spolehlivé dobíječe energie prověřené. Především bych doporučil kouzelné povodí Berounky,

okolí je doslova protkáno turistickými a cyklistickými trasami. Nasednete na kolo a podél Berounky dojedete až na Karlštejn a dál nebo se vydáte do Brd, přejedete přes Český kras... Zároveň můžete jednoznačně čerpat energii z místních lidí. Radotín je totiž velice bohatý na různé organizace a spolky, které tady pracují třeba i desítky let. Podporovat spolkový život je jedním z mých prioritních cílů a v součinnosti s dalšími nadšenci se to daří moc krásně, v rámci roku máme jen velkých společenských akcí na dvacítku, menších ještě mnohem více. Věřím a vnímám, že právě takové akce generují energii, ze které se dá čerpat.

Jakým partnerem je pro Prahu 16 Radotín Veolia Energie?

Nesmírně flexibilním, profesionálním a velmi významným. Řešíme strategické záležitosti spojené s dodávkou energií. Tato spolupráce je smluvně nastavena od roku 2009, kdy došlo k reorganizaci zajištění dodávek energií do Radotína. Tendr tehdy vyhrála Dalkia, nyní Veolia Energie ČR. Spolupráce dlouhodobě vedla k úspoře výdajů za energie

pro lidi, zejména díky instalaci nových koncových technologií na bytových domech ve správě radotínské radnice, ke snížené ceně za gigajoule. Opravdu si vážíme přístupu k zákazníkům, ze kterého vnímáme snahu společnosti Veolia Energie ČR o maximál-

ní profesionalitu, ochranu životního prostředí a vnímání koncového zákazníka z lidského pohledu, nikoliv jen přes cenu a peníze, jak tomu často jinde bohužel je. Důvodů, proč vzájemně spolupracovat také v budoucnu, je mnoho. Spokojeni jsme moc.

Nová technologie pro radotínské sídliště přinesla úsporu

- Od letošního listopadu ušetří obyvatelé oblasti Sídlíště Radotín za dodávku tepla a teplé vody, a to díky zcela nové a moderní technologii dvanácti objektových předávacích stanic.
- Až do této rekonstrukce byly energie (teplá voda a vytápění) připravovány centrálně a čtyřtrubkovým rozvodem distribuovány k odběratelům. To s sebou však přinášelo výkyvy v tlaku i v teplotě vody, nepřesnosti v měření a nemožnost individuálního nastavení parametrů. Díky dlouhodobě úspěšné spolupráci společnosti Veolia Energie Praha a městské části Radotín

byla navržena nová koncepce ohřevu teplé vody a vytápění tak, aby maximálně splňovala požadavky občanů. Dnes má každý objekt sídliště vlastní předávací stanici, přes kterou si vyrábí teplo a teplou vodu. Dodávky tepla a teplé vody pro každý objekt jsou nyní regulovány individuálně dle potřeb objektu. Jistota většího komfortu je doprovázena i finanční úsporou pro jednotlivé objekty. Lokální přípravou teplé vody dochází totiž ke snížení ztrát v rozvodech a díky odcetům na patě objektu budou mít odběratelé lepší přehled o své spotřebě tepelné energie.

Novoměstská radnice: krása s kapkou krve



Historie Novoměstské radnice sahá až do 14. století.

Veolia Energie vytápí řadu historických památek. Pojdme si představit jednu z nich – areál Novoměstské radnice na Karlově náměstí.

Karel IV. je spojen s mnoha pražskými stavbami. Určitě není třeba připomínat masově známé turistické atrakce v centru Prahy. Ale věděli jste, že stál i u zrodu dominanty Karlova náměstí – Novoměstské radnice?

Dnes jsou Vinohrady pojmem a Karlovo náměstí součástí historického středu města. V době Karla IV. však přirozeným centrem Prahy bylo Staroměstské náměstí se zdejší radnicí. A tak oblíbený císař rozhodl, že si samozřejmě i Nové Město zaslouží výstavní dominantu, a vybral pro ni severní část Karlova náměstí, dříve Dobyččího trhu, sousedícího s Vodičkovou ulicí.

Samotná stavba budovy začala v roce 1377 a po etapách trvala až do roku 1418. V letech 1451 až 1456 pak byla navíc při-

stavěna mohutná věž, která se stala pro Novoměstskou radnici tak typickou. Věž je vysoká 70 metrů a na vrchol se dostanete po zdolání 212 schodů. Na romantické představy o večeri ve věži však můžete zapomenout. Od 15. století věž plnila funkci protipožární „strážnice“ a později zde bydlel strážný, který hlásil aktuální čas. Další méně romantickou stránkou její historie je fakt, že byla po řadu let využívána jako vězení. Její součástí je dokonce kaple Nanebevzetí Panny Marie a svatého Václava, která se stala posledním útočištěm pro řadu vězňů odsouzených na smrt.

Novoměstská radnice je spojena také s jednou událostí, která se zapsala do dějin českého národa 30. července 1419 jako první defenestrace. Pokud si již nepamujete fakta z hodin dějepisu, pak si možná vzpomenete na její filmové ztvárnění ve snímku Jan Žižka, druhém dílu Vávrových Husitské trilogie.

A kdože to byl svržen z okna krásné radnice? Přece protihusitští novoměstští radní. Po kázání Jana Želivského dorazil na radnici mohutný dav a požadoval propuštění vězňů. Když jim konšel nevyhověl,

Info

Od roku 2013 zajišťuje provoz tepelného zdroje včetně dodávky energií do objektu Novoměstské radnice společnost Veolia Energie, a to v celkovém objemu cca 2 000 GJ ročně.

byli vyhozeni z okna a krutě ubíti. O náhodnou událost se zřejmě nejednalo, protože řada stoupců byla předem připravena a mohutně vyzbrojena. Podle dochovaných zdrojů se akce účastnil také Jan Žižka a je považována za počátek husitských válek. V kronice Bartoška z Drahonice najdeme dokonce i jména ubitých konšelů: „Léta Páně 1419 v neděli po sv. Jakubu byli rychtář Mikuláš, purkmistr a konšel Nového Města pražského svrženi z okna radnice a zabiti Žižkou a jeho společníci.“

Až do roku 1784 sloužila budova Novoměstské radnice dále jako správní centrum Nového Města. Později za vlády Josefa II. ale došlo ke sloučení pražských částí a byla ponechána pouze jedna radnice, a to Staroměstská. Dominanta Karlova náměstí tak sloužila už jen jako sídlo soudu a žalář pro nejednoho proslaveného vězně. Vzpomeňme třeba Jana Sladkého Kozinu známého z Jiráskova románu Psohlavci.

Ano, pravda je, že tehdejší doba opravdu moc romantická nebyla. Ale jak přísloví říká: Vše zlé je obvykle pro něco dobré. A tak dnes můžeme zapomenout na původní účel Novoměstské radnice a prostě se jen kochat její krásou.

ODBORNÍK RADÍ

• Jsme menší bytový dům napojený na centrální vytápění teplem. Je pro nás současný způsob vytápění nevhodnější? Jaké je vaše doporučení?

Stále platí, že pro konečné spotřebitele (uživatelé bytů) je centrální zásobování teplem pohodlným a bezstarostným způsobem, jak zajistit vytápění a dodávku teplé vody za stabilní a přiměřenou cenu. Případná substituce centrálního zásobování teplem jiným alternativním zdrojem je vždy doprovázena nemalou investicí a ztrátou současného komfortu. Centrální zásobování je komplexní službou, která v sobě zahrnuje také stálý pohotovostní dozor, důkladnou údržbu, pravidelné servisní kontroly, revize zařízení a další nesporné výhody. I toto by mělo být dobře zváženo, neboť všechny zmiňované činnosti přecházejí v případě změny na bedra odběratelů.

• Jaké povinnosti jsou spojené v případě vybudování domovní plynové kotelny s jejím provozem a kdo za jejich plnění odpovídá?

Plnou právní i hmotnou zodpovědnost za provoz nízkotlaké kotelny nese provozovatel, tedy představenstvo bytového družstva nebo předseda společenství vlastníků jednotek. To si bohužel málokdo uvědomuje. Jedná se o řadu zákonných povinností před samotným uvedením do provozu, při vlastním provozu i zajištění vydání místního provozního předpisu. Jde o revize,

zkoušky, kontroly, odborné prohlídky plynového a elektrického zařízení a hromosvodů, spalinových cest a komínů atd. Následně je třeba vyhotovit řadu zápisů o výsledcích zkoušek, servisů či měření emisí. Všechny povinnosti jsou uvedeny v příslušných zákonech, vyhláškách, nařízeních vlády a normách a není jich málo. Známe i případy předsedů, kteří po zjištění všech vyplývajících povinností ze své funkce nakonec odstoupili.

• Jak můžeme snížit naše náklady za teplo?

Základní podmínkou pro úsporu je snížení celkové energetické náročnosti objektu. Tudiž zateplujeme, izolujeme, vyměňujeme. Taková výměna starých oken za okna s izolačním dvojsklem, kvalitně provedené zateplení fasády domu, střechy a sklepních prostor a regulace otopné soustavy může přinést úsporu energií až 55 %. Zde bych zdůraznil slůvko kvalitní, protože statistiky ukazují, že 1/3 budov v naší zemi je již zateplena, a z tohoto množství je 1/3 bohužel zateplena špatně. Šetřit se dá ale i bez velkých investic, kupříkladu krátkým a intenzivním větráním anebo budeme-li topit jen tolik, kolik opravdu potřebujeme. Snížením pokojové teploty o 1 °C ušetříte až 6 % energie na vytápění. Ideální teplotu vnímáme každý jinak, ale doporučená teplota pro zdravé a zároveň příjemné prostředí je v obývacím pokoji 20–21 °C a v kuchyni a v ložnici 18–19 °C.

JSME VÁM BLÍŽE

V případě požadavků týkajících se tepla, teplé vody či jiných dotazů prosím využijte naši bezplatnou nonstop linku 800 800 860.

Služba pro zákazníky D-line slouží k zadávání nejručnějších požadavků (žádosti o zásah, technické nebo fakturační dotazy atd.), přehledu o jejich vyřízení (termín přijetí a vyřízení požadavku, případně informace o provedení zásahu), sledování spotřeb, nahližení či stahování dokumentů, například faktur. Aplikace D-line je přístupná oprávněným osobám zákazníka na základě přiděleného uživatelského jména a hesla.



www.facebook.com/VeoliaCZ



www.twitter.com/VeoliaCZ



www.linkedin.com/company/veoliaz

www.veolia.cz

www.vecr.cz



TIP: Inspirace z programu Novoměstské radnice

• 15. 12., 18.30 hodin

Vánoční koncert
ZUŠ Ilji Hurníka Praha 2
Vstupné dobrovolné

• 2. 1., 19.00 hodin

Tango Argentino
Vstupné 350 až 700 Kč

• 21. 12., 18.00 hodin

Adventní koncert
Souboru a Komorního
orchestru
ZUŠ Lounských
Vstupné dobrovolné

• 5. 1., 19.00 hodin

Polské kvartetní nokturno
Vstupné 350 až 700 Kč

Více informací o programu
najdete na www.nrpraha.cz