

# Každý klient je pro nás důležitý

**Víte, že už to bude rok, co na levém břehu Vltavy dodává teplo skupina Veolia Energie?**

Pojďme se podívat, jak převzetí společnosti od Pražské teplárenské probíhalo a jaké jsou první zkušenosti a postřehy zákazníků s novým partnerem.

Ano, přesně před rokem došlo k odkoupení společnosti Pražská teplárenská LPZ, ke vzniku nové společnosti Veolia Energie Praha a postupnému převzetí za součinnosti předchozího dodavatele. „Příjemným překvapením pro nás byl postoj samotných zaměstnanců, kteří byli vždy skvěle připravení a ochotní se aktivně podílet na plánovaných změnách,“ vzpomíná dnes Ing. Martin Brůha, ředitel regionu Čechy skupiny Veolia Energie.

Co je v případě převzetí tak velké společnosti snadné a co naopak náročné? Relativně nejjednodušší bylo převzetí provozů, údržby a servisních prací. Náročnějším úkolem bylo převedení v IT, účetní a personální oblasti. Zaměstnanci se museli naučit nové systémy, novou komunikaci a nové postupy práce. Většina z nich však změnu přijala jako nový vítaný impulz po letech stagnace. Pro některé také převzetí představovalo možnost posunout se na novou pozici a další rozvoj svých pracovních dovedností.

#### **FAKTURACE POD DVOJNÁSOBNOU KONTROLOU**

Od počátku bylo zřejmé, že největším oříškem přechodu



Veolia Energie Praha provozuje centrální zdroje Veleslavín a Juliska.

bude nastavení nového fakturačního systému vůči zákazníkům. To bylo naplánováno na přelom roku a předcházelo mu několikaměsíční testování. Od ledna 2017 byla fakturace pod novou hlavičkou úspěšně odstartována. Několik dalších měsíců však stále probíhala dvojitá kontrola dat. „Jsem rád, že vše proběhlo bez problémů. Vzhledem ke složitosti systému se podařilo dosáhnout minimální chybovosti, což považuji za velký úspěch. Velké díky patří celému týmu našich kolegů,“ hodnotí ředitel regionu Čechy úspěšné nastavení nového fakturačního systému.

#### **POZITIVNÍ OHLASY NA AKTIVNÍ ZÁKAZNICKOU PÉČI**

Při podobné změně lze očekávat také zvýšený nápor hovorů na infolinku. Bylo tomu i v tomto případě? „V počátcích integrace proběhla informační kampaň v regionálních periodikách a ta zafungovala

tak dobře, že nárůst počtu hovorů jsme ani nezaznamenali,“ vysvětluje Martin Brůha. Připomeňme, že kromě infolinky 800 800 860 mají zákazníci možnost získat relevantní informace a stáhnout řadu formulářů také prostřednictvím internetových stránek a aplikace D-Line.

Milým překvapením pak pro nového dodavatele tepla byly pozitivní reakce odběratelů na filozofii aktivní zákaznické péče. „Věříme, že zákazníci vnímají změnu dodavatele tepla jako pozitivní. Přinášíme nadstandardní péči a ochotu řešit každý technický problém či konkrétní situaci,“ shrnuje Martin Brůha.

#### **LÉTO VE ZNAMENÍ OPTIMALIZACE**

Po roce provozování má Veolia Energie Praha již detailnější přehled o potřebách sítě a může plánovat další optimalizaci. Na období letních odstavek je proto přichystá-



**Citát**

**Věříme, že zákazníci vnímají změnu dodavatele tepla jako pozitivní. Přinášíme nadstandardní péči a ochotu řešit každý technický problém či konkrétní situaci.**

ING. MARTIN BRŮHA,  
ŘEDITEL REGIONU ČECHY  
SKUPINY VEOLIA ENERGIE

no hned několik technických opatření na zdrojích, rozvodech i předávacích stanicích.

Klíčovou bude plánovaná ekologizace zdrojů tak, aby od roku 2020 splňovaly nové emisní limity. V dalších letech proto dojde k instalaci účinnějších nízkoemisních hořáků. V plánu je také změna počtu kotlů v jednotlivých zdrojích, aby bylo možné celoročně optimalizovat jejich výkon.

V neposlední řadě pak dojde ke spojení některých lokalit v rámci sítě centrálního zásobování teplem, což v letních měsících umožní provozovat pouze jeden zdroj místo stávajících dvou. V průběhu několika měsíců Veolia Energie Praha dále plánuje dokončení moderního centrálního dispečinku pro řízení a monitorování zdrojů tepla.

Pokračování na str. 11

# Lázně Kynžvart: U nás léčí příroda a klimatické podmínky

## Rádi jezdíte na letní prodloužené víkendy?

Pak zavítejte do Lázní Kynžvart na úpatí Slavkovského lesa, pouhých 10 kilometrů od Mariánských Lázní.



Dominantou městečka je krásný zámek ve stylu vídeňského klasicismu.

Hlavní dominantou městečka Lázně Kynžvart je krásný zámek, jehož historie sahá do poloviny šestnáctého století. Jedním z nejznámějších majitelů zdejšího zámku byl rakouský kancléř Klement Václav Metternich, který ho přestavěl do stylu vídeňského klasicismu. Při návštěvě zámku nezapomeňte na knihovnu a muzeum kuriozit, kde si můžete prohlédnout například hřeben Marie Terezie, egyptské mumie či dalších 2000 exponátů z celého světa. V okolí zámku najdete jeden z největších anglických parků v ČR, jehož součástí je

také krásné 18jamkové golfové hřiště.

K lázeňskému pobytu, třeba i víkendovému, neodmyslitelně patří ochutnávka či koupele v minerálních pramenech. V Kynžvartu je návštěvníkům k dispozici pramen Richard, který je používán na pitný režim, prameny Helena a Viktor vhodné na koupele a další vý-

věry minerálek, které můžete při návštěvě ochutnávat.

Pro milovníky přírody je v okolí městečka k dispozici spousta značených turistických stezek a cyklostezek. Jen je třeba brát v úvahu, že zdejší terén je kopcovitý, takže je lepší mít už trochu natrénováno, abyste si výlet na kole užili.

**TIP**  
**15. ČERVENCE**  
**POUŽ SVATÉ MARKÉTY**  
**S BOHATÝM**  
**PROGRAMEM**  
**PRO CELOU**  
**RODINU**

## KRÁTCE s Miloslavem Pernicou, starostou města

### Jaké výhody má v Lázních Kynžvart centrální zásobování teplem?

Jeho výhodou je určitě šetrnost k životnímu prostředí. U nás v městečku nemáme žádné velké kominy, máme jen ty z centrální teplárny. Navíc teplo vyráběné ve velkém má výhodnější cenu než teplo vyráběné v jednotlivých bytových domech. Lidé také nemají žádnou starost s výrobou a distribucí tepla. Když neteče teplá voda nebo se netopí, jen zvednou telefon a město se postará. Toho by si lidé měli, myslím, velice vážit.

### Kdo tepelné sítě a zdroje vlastní a kdo je provozuje?

Město je vlastníkem zdrojů a od 1. ledna 2017 máme nového provozovatele. Výběrové řízení vyhrála firma Veolia, která nabídla nejvýhodnější podmínky. Ve čtyřech kotelnách, které provozuje, se chystá obnova technologie a výsledná podoba bude ekologičtější i úspornější.

## Každý klient je pro nás důležitý

### Dokončení ze str. I

Cílem plánovaných opatření je další snížení nákladů a ztrát v síti, což by mělo mít pozitivní dopad také na celkové náklady u koncových zákazníků. V letošním roce došlo k mírnému snížení cen tepla a každého pochopitelně zajímá, jaký vývoj lze očekávat do budoucna. „Ceny rozhodně nemáme v plánu výrazněji navyšovat, měly by zůstat konstantní, a to i díky přijatým technickým opatřením,“ doplňuje Martin Brůha.

### ZAMĚŘENO NA KLIENTA

Po úspěšném roce působení přichází logicky také čas na další rozvojové plány. „Už

dnes máme identifikované klienty a projekty, které budeme v příštích třech až pěti letech připojovat,“ uvádí ředitel Brůha. Z firemních klientů je to například Central Group Jeremiášova, projekt Wassermanova, projekt Barrandevous, Office centrum Triangl, Obytný areál Veleslavín nebo Rezidence Radimova.

„Ač se může zdát, že jsme jedním z dominantních dodavatelů, tak skutečně každý klient je pro nás důležitý a jsme připraveni s ním komunikovat, zpracovat alternativy a hledat společná řešení. To platí v případě nových klientů i těch, kteří zvažují změnu systému,“ zdůrazňuje ředitel regionu.

### SOUČÁSTÍ KOMUNITY

Pro novou společnost je důležitá také podpora komunitního života městských částí, ve kterých působí. Největší z nich je dnes městská část Praha 6, se kterou Veolia Energie Praha aktivně spolupracuje na podpoře městem pořádaných akcí. „Velmi úspěšné byly například tradiční Čarodějnice na Ladronce a po prázdninách nás pak čeká LadronekFest. Obě to jsou skvělé akce pro patnáct až dvacet tisíc lidí, z nichž velkou část tvoří naši klienti. Věříme, že podporou pomáháme vytvořit zajímavější atmosféru a lepší program pro návštěvníky,“ shrnuje na závěr důvody podpory Ing. Martin Brůha.

## 104. PRIMÁTOROKY 2.-4. června 2017

Start u Veslařského ostrova  
Cíl mezi Železničním a Palackého mostem  
[www.primatoroky.cz](http://www.primatoroky.cz)



Partner akce

VEOLIA

### VEOLIA ENERGIJE PRAHA

- před rokem převzala společnost Pražská teplárenská LPZ a nyní zajišťuje centrální zásobování teplem a teplou vodou na levém břehu Vltavy
- působí na území Břevnova, Hlubočep, Komořan, Líboce, Radotín, Řep, Stodůlek, Újezdu nad Lesy a Vokovic

### Plánované letní odstávky

teplárenských zařízení proběhnou v prázdninovém období od 30. 6. do 31. 8. 2017

Detailní rozpis pro jednotlivé oblasti naleznete na [www.vecr.cz/pro-zakazniky/odstavky](http://www.vecr.cz/pro-zakazniky/odstavky)

Infolinka pro zákazníky  
**800 800 860**

### Obchodní kanceláře

Pro informace ohledně dodávek tepelné energie (smlouvy, fakturace apod.) kontaktujte:

**Dědina, Komořany, Rohožník, Řepy, Stodůlky, Velká Ohrada, Zbraslav (parní)**

• Josef Mihalík, josef.mihalik@veolia.com, tel.: 221 511 969

**Barrandov, Juliska, Lužiny, Nové Butovice**

• Petra Dubska, petra.dubska@veolia.com, tel.: 266 752 349

• Marek Martinek, marek.martinek@veolia.com, tel.: 221 511 985

**Červený Vrch, Petřiny, Radotín, Šalomoun-Košíře**

• Jan Čupr, jan.cupr@veolia.com, tel.: 221 511 955

[www.vecr.cz](http://www.vecr.cz)



# Není to o penězích, ale odvaze a chuti dělat věci jinak

**Se statutárním ředitelem společnosti BPD development Radkem Pokorným jsme si povídali o jeho developerských začátcích, výjimečných projektech, ale také o lásce k umění a autům.**

## Jak jste začínal? Jaký byl váš první developerský projekt?

Prvním českým projektem, který jsem realizoval se svými kamarády z vysoké školy, byla Hvězda na Petřínách v roce 1992, prvním se zahraničním partnerem ING Real Estate pak Holešovický pivovar. Zajímavý byl i náš první mezinárodní projekt v americkém Memphisu... Po pětadvaceti letech v oboru jsme toho postavili už dost, ale nejsme a nechceme být korporací typu Central Group nebo Finep. Orientujeme se na výjimečné projekty, lokality a klienty. Jde nám o to, aby projekty skupiny BPD měly vždy specifickou atmosféru.

## Atmosféru výjimečnosti?

Ano, ale vždycky to není jenom o luxusu. Když budu upřímný, nových příležitostí je dnes na trhu strašně málo. Po mnoha letech snažení se nám podařilo koupit objekt staré teplárny ve Veleslavíně, kde budeme stavět byty a rodinné domky. Dostat se k něčemu takovému je ale velmi těžké. Dnes už doba neumožňuje stavět Tančící domy. A obzvlášť to platí o kancelářských budovách. Ve většině případů jsou to krabice, kde je běžné, že stále slyšíte nějaké to hučení a foukání klimatizace. K tomu chodíte do závodní jídelny na mnohdy podprůměrné jídlo a všichni jsou z toho naštvaní. My se snažíme o něco jiného. Například

v Bloxu máme kantýnu, kterou jsme pronajali zkušenému šéfkuchaři, a dnes se tam nestydíme pozvat ani VIP klienty.

Za osmdesát až sto dvacet korun se najedí způsobem, který by nikdo neočekával. To je pro nás výjimečnost. Není to o penězích, ale odvaze a chuti dělat věci jinak.

Podobným konceptem jde dlouhodobě i skupina Penta, která postavila pražské Florentinum. Tak trochu se vzájemně pozitivně špičujeme. Oběma nám jde také o spojení umění a developmentu.

## Všimla jsem si, že ve vstupní hale Bloxu máte galerii Art in Lobby. Co aktuálně vystavujete?

Obrazy z depozitáře Nadace rodiny Pudilových, pro kterou budujeme krásnou Kunsthalle Praha. Tahákem aktuální instalace je slavný obraz Theodora Pištěka Racek letící do snu, který jsme před třemi lety získali v aukci. Vystavujeme ho i s unikátním vozem Porche 959, jediným exemplářem svého druhu v ČR, který byl předlohou tohoto obrazu. Já sám jsem vášnivým sběratelem veteránů a dalších mnoha věcí, takže je to moje velká radost.

## Zdá se, že Evropská je vaše oblíbená lokalita. Chystáte zde další projekty?

Jako první jsme na Evropské postavili budovu PPF, později Blox a teď kousek od něj, na místě bývalé telefonní ústřed-



**Citát**

## Jako první jsme na Evropské postavili budovu PPF, později Blox a teď kousek od něj budujeme projekt Telehouse.

RADEK POKORNÝ,  
STATUTÁRNÍ ŘEDITEL SPOLEČNOSTI BPD DEVELOPMENT

ny Telefoniky, budujeme projekt Telehouse.

## Zaměřujete se hlavně na Prahu?

Dnes už se díváme i na mimopražské a zahraniční projekty. Nemáme žádné hranice.

## Součástí vašich projektů jsou i takzvaná chytrá řešení. Co to ve vašem pojetí znamená?

Je důležité, aby každý náš projekt byl přátelský na obsluhu. Není cílem, aby byly byty či kanceláře hypermo-

derně řízené, ale pokud nejste IT člověk, tak si nerozsvítíte ani žárovku... Důležitá je rovnováha mezi technikou, osobním komfortem a životním stylem samotným. V projektu Royal Triangle jsou například byty už ve standardu vybaveny KNX systémem pro chytré ovládání domácnosti. Je ale na klientech samotných, zda se rozhodnou jej využívat.

## Máte i chytré řešení pro systém vytápění a chlazení objektů?

Ideální tepelný komfort v bytech Royal Triangle řešíme pomocí stropních vodních kapilár. Odpadá tak nepříjemný hluk a foukání vzduchu z klimatizace, které hodně lidí špatně snáší.

## Před rokem se váš dodavatel tepla změnil. Jak jste spokojeni s novým partnerem?

Dříve jsme spolupracovali s Pražskou teplárenskou, dnes se společností Veolia Energie. Vyměnily se nám kontaktní osoby a musím přiznat, že s novými lidmi přišlo i více nápadů na technické a ekonomické řešení jednotlivých projektů. Veolia je určitě aktivnější. Zřetelně vidíme i snahu najít pro obě strany optimální řešení a to se nám líbí.



Vstupní hala Bloxu ukrývá galerii Art in Lobby.



V projektu Royal Triangle jsou byty vybaveny KNX systémem.



Komín máme 80 cm nad střechou!

# Řepy byly plíce Prahy, teď je to popelník

**Téma zásobování teplem a teplou vodou je často zdrojem diskuzí. Pro některé jsou náklady vysoké a hledají levnější alternativu. Co všechno je dobré zvážit a na co si dát pozor?** V pátečním Blesku se o své zkušenosti podělila Šárka Sádková z pražského sídliště Řepy. Aktuálně zveřejněný rozhovor přinášíme v přesném znění.

**Ve vašem domě došlo k odpojení od centrálního zásobování teplem a ke zřízení vlastního plynového kotle. Co tato změna znamenala?**

Došlo k mnoha změnám. Někdo vymyslel, že se tím výrazně ušetří, což ve finále vůbec není pravda. Každý, kdo je trošku zdatný v matematice, si jednoduše spočítá, jak velká byla tato investice, kolik se ročně reálně ušetří a za jak dlouho se vklad vrátí. V závěru tak zjistí, že to levnější rozhodně není. Když jsme byty kupovali, vytápění bylo zajištěno napojením na teplotárnu.

Po celá léta panovala na prostá spokojenost a tepla v bytě měl každý tolik, kolik chtěl. Teď, když systém vytápění přešel na domácí kotelnu, několikrát už došlo k tomu, že jsme se v noci nevyspali. V radiátorech hučelo a šplouchalo jak u vodopádu. Dokonce jsme zůstali bez teplé vody a v neposlední řadě – nemůžeme větrat.

**Proč nemůžete větrat?**

Bydlíme v posledním patře panelového domu, tedy pod střechou, a bohužel tak i nejbližší komínu. Když otevřeme

okno, hned je cítit zápach jako ze spáleného uhlí a zplodiny nám dopadají přímo na parapet.

**Kdy jste negativní změny poprvé zaregistrovala?**

Bylo to v prosinci loňského roku, v podstatě ihned po přechodu na tento nový systém vytápění. Od té doby jsme už nikdy byt nevytopili tak jako dřív.

Teď máme v místnostech minimálně o tři stupně nižší teplotu, než jak tomu bývalo dříve, a to při plném výkonu topných těles. Navíc jsem ani netušila, že komín odvádějící zplodiny bude umístěn na prosto nevhodným způsobem a veškerý spad se bude odehrávat před našimi okny.

**Proč jste se proti nevhodnému umístění komína neohradila? V rámci stavebního řízení tuto možnost máte.**

Nikdo mne ke stavebnímu řízení nepřizval. Mám byt v osobním vlastnictví od roku 2014, ale nikdo mi oficiálně neoznámil, kdy a hlavně kde se bude komín podle předběžného plánu nacházet. Prostě jednoho dne jsem přišla domů a byl tady.

**Když jste si později stěžovala, jaká byla odpověď?**

To byla další „sranda“. Komín máme 80 cm nad střechou. Když jsem se ptala vedení družstva, jestli by nešel umístit jinam, případně odklonit tak, aby zplodiny dopadaly na střechu domu, odkázali mne na stavitele. Ten mi řekl: „Když dáte 30 tisíc, není problém.“ Já mám dávat třicet tisíc? Proč? Já tady komín nechtěla, nikdo mi o tom neřekl, a ještě mám platit za to, že nebudu týraná?

**Má podle vás tato stavba dopad i na hodnotu vašeho bytu?**

Řekla bych, že ano. Kdo si koupí byt s komínem? Kdo si koupí byt, ve kterém nemůžete větrat? Navíc kotelna je kvůli teplé vodě v provozu celoročně, takže nevyvětráme ani v létě. Řepy byly plíce Prahy, teď se z nich pozvolna stává popelník. Nechápu, že se povolují takové stavby, když teplotárenský systém vytápění je v konečném důsledku cenově srovnatelný, ne-li levnější a navíc jde o systém ekologicky více kontrolovaný a kontrolovatelný než systém vytápění prostřednictvím domácích kotlen.



Cítát

**Lidé ve spodních bytech slyší kotelnu, v horních zase nevyvětráme.**

ŠÁRKA SÁDKOVÁ

**Jakou návratnost investice vám slibovali?**

Tuším, že se odhadovala návratnost okolo dvou let. I když si nevezmu na pomoc kalkulačku, tak je to nesmysl. Zařízení stálo zhruba 2,5 milionu korun. Pak něco stojí odpojení od starého systému a napojení na nový. Pokud se na jednu bytovou jednotku ušetří 500 korun ročně, tak si každý lehce spočítá, jak dlouhá bude návratnost investice při 90 bytech. Pozn. redakce: návratnost vychází na 56 let.

**Kdyby jiný bytový dům stál před podobným rozhodnutím, co byste obyvatelům poradila?**

Aby si to dobře rozmysleli! Lidé ve spodních bytech slyší kotelnu, v horních zase ne-

vyvětráme. Investice nejsou malé, proto raději ať předem počítají a přemýšlejí. Navíc životní prostředí je už tak dost znečištěné, tak proč stavět nové komíny? To by mělo zajímat mimo jiné i Ministerstvo životního prostředí, kam jsem se také obrátila se svou stížností. Nicméně reakce ministerských úředníků mne lehce zaskočila. Dostala jsem odpověď, ve které mi doporučili, abych se s tímto problémem obrátila na Ministerstvo pro místní rozvoj. Je mi jasné, že když tohle udělám, budu nejspíš odkázána na Ministerstvo zdravotnictví, pak na Ministerstvo kultury a až můj dopis oběhne všechna ministerstva, skončí zase na „životním prostředí“, kam dle mého názoru rozhodně patří.