

Dny teplařenství a energetiky 2017



Pãče o zãkaznãka

Letos poprvã byla do programu Dnũ teplařenství a energetiky zařazena tematická sekce Pãče o zãkaznãka. Jak vypadã pãče o klienty v rozsãhlých soustavách zásobování teplem (SZT) pãiblížil Tomãš Sluka z Pražské teplařenské, zãkaznickou komunikaci a nabídku doplňkových služeb Teplařen Brno představil Vlastimil Suchãček a o aktivitách společenské odpovědnosti firmy Veolia hovořil Pavel Kolãř.

Na to, že vřak není ve všech pãípadech vře ideãlní, poukãzal Pavel Kociãn ze společnosti WILKOP-trade.

„Odpojení od soustav zásobování teplem je zãvažné rozhodnutí, které neučiní majitelé bytových domũ ze dne na den. Nejde často jen o peníze, ale i o pocit svobody a nezávislosti. Současné trendy v odpojování jednotlivých zãkazníkũ od soustavy SZT jsou vãážnou hrozbou mořžného postupného rozpadu celã teplařenské soustavy v danã lokalitã,“ upozorňuje.

Přechod na systãmy lokãlního vytãpění ovlivňují podle něj tãři hlavní faktory. *„Kromã mořžnosti svobodnã volby a pocitu nezávislosti jsou to hlavnã nãseriozní nabídky systãmũ lokãlního vytãpění, kdy nãseriozní nabízeči zkreslují informace a poskytují zãmãrnã chybny propoãet návratnosti investice, nebo majitel domu investice s náklady na opravy a servis nedokãže sprãvnã posoudit.*

Často jde ale také o nãspokojenost se stavem SZT, ať už jde o hlukové projevy nebo absenci optimalizaci na patã objektu, která zpũsobuje pãetãpění a zbyteãnã zvedã celkovã náklady na vytãpění,“ vysvãtluje Pavel Kociãn. Jak dodává, s vlastníky je potřeba komunikovat a zdũrazňovat veřřkerã rizika plynoucí osamostatnãním a zodpovědností, která jím tímto krokem vznikã.

„Je třeba, aby si dodavatelé tepla uvědomili, že jsou jejich stávající zákazníci pod tlakem mnoha firem nabízejících odpojení od SZT. A je nutno konstatovat, že ve většině případů náhradní či „alternativní“ řešení existuje,“ míní Martin Hanák ze Svazu českých a moravských bytových družstev. To podle něj v obecné rovině podporuje zachování, modernizaci a další provozování systémů SZT.

„Svaz je přesvědčen, že řádně a transparentně provozovaný systém SZT je nejvhodnějším řešením dodávek tepla v podmínkách českých sídlišť. Na druhou stranu však v případech, kdy není provozovatel systému schopen řádným způsobem poskytnout požadovanou službu za odpovídající cenu, má mít každý odběratel tepla možnost hledat alternativní řešení,“ dodává.