



Marketingová strategie pro provozovatele soustav zásobování teplem na území Olomouckého kraje

www.olkraj.cz



Olomoucký kraj



OBSAH

Úvod 4

**Jak zvyšovat
konkurenceschopnost
a spokojenost 6**

Zvyšování zákaznické péče
a informovanosti 6

Jak se bránit
neférovým praktikám 9

Doporučený postup
v případech odpojení 13

Jak zajistit
konkurenceschopnost
SZT i v budoucnu 16

**Doporučení,
jak materiál využít 18**

Doplňující informace 19



VÁŽENÍ PROVOZOVATELÉ SOUSTAV ZÁSOBOVÁNÍ TEPLEM,

dostává se Vám do rukou metodická pomůcka pro provozovatele systémů zásobování teplem (SZT), která obsahuje vybraná doporučení, jak mají zvyšovat svoji konkurenceschopnost a míru spokojenosti svých zákazníků. Olomoucký kraj zpracováním této publikace a její distribucí provozovatelům SZT realizuje v praxi opatření č. 1.2 Akčního plánu Územní energetické koncepce Olomouckého kraje.

Cílem strategie je vyvolat u provozovatelů SZT vyšší zájem o potřeby svých zákazníků a zvýšení atraktivity a důvěryhodnosti SZT v očích odběratelů. Součástí strategie jsou rovněž doporučení, jak aplikovat ustanovení nové legislativy v praxi, jak řešit konflikty a stížnosti ve vztahu k činnosti SZT v kraji, jak se bránit nekalé konkurenci nabízející decentrální technologie s neúplnými informacemi či s nereálnými provozními přínosy, či jak dále zlepšovat úroveň poskytovaných služeb, aby počet odběratelů připojených k SZT se pokud možno v budoucnu dále zvyšoval či alespoň zůstával na současné úrovni.

Dlouhodobě udržet na území Olomouckého kraje co největší ekonomicky udržitelný rozsah soustav zásobování teplem je cíl, který vychází z Územní energetické koncepce Olomouckého kraje a je v souladu s podporou SZT, deklarovanou ve Státní energetické koncepci ČR, cíl č. D1.

Vážení provozovatelé, předloženou strategii prosím chápejte jako výzvu Olomouckého kraje, směrem k vlastníkům a provozovatelům SZT, aby navržená doporučení vhodným způsobem zahrnuli do strategického i operativního řízení a napomohli tak zachovat soustavy zásobování teplem v kraji do budoucna v co největším rozsahu.

Bc. Pavel Šoltys, DiS.





ÚVOD

Olomoucký kraj patří k regionům s poměrně silným zastoupením takzvaných soustav zásobování teplem (zkráceně „SZT“), tedy systémů poskytujících službu dodávky tepla prostřednictvím co do velikosti a topologie různě členěné teplotárenské infrastruktury, tvořené vždy společným (jedním či více) zdroji tepla, na které navazují venkovní případně i vnitřní rozvody tepla a předávací stanice v zásobovaných objektech.

Protože se jedná o činnost regulovanou ze strany státu nutností získat pro ni licenci vázanou na konkrétní místo, v níž se SZT nachází, v kraji se dnes nachází téměř sto takovýchto lokalit; pro každou z nich je přitom veřejně známa cena

dodávaného tepla a místní poskytovatel služby musí při jejím stanovení postupovat v souladu s pravidly Energetického regulačního úřadu.

V těchto lokalitách, které se vyskytují především ve městech, je tímto způsobem vytápěno podle některých zdrojů mezi 70 až 90 tis. byty, což reprezentuje více než 30 % bytového fondu kraje, a další tisíce odběratelů z řad institucí veřejného sektoru a firem. Nejvyšší zastoupení se přirozeně nachází v Olomouci, Přerově, Prostějově a Šumperku. V celé republice pak dnes služby SZT využívá mezi 1,5 až 1,7 mil. domácností.

Soustavy zásobování teplem byly zřizovány v druhé polovině minulého století jako technicky i ekonomicky optimální řešení krytí tepelných potřeb v hustěji osídlených oblastech, kde by případná výstavba mnoha desítek a stovek lokálních (spalovacích) zdrojů tepla znamenala výrazné ekologické, prostorové a další problémy. A také proto, že hlavními dostupnými palivy bylo v té době uhlí a těžký topný olej.

Dnes, kdy i v menších obcích je v blízkosti každého domu distribuční síť zemního plynu a kdy technologie využívajících obnovitelné zdroje začínají

být ekonomicky dostupné i v malém měřítku, je situace jiná a někteří odborníci i část veřejnosti pokládají SZT za přežitě.

Opačným směrem se však ubírá vývoj v zemích, kde mají teplárenské soustavy podobnou historii. Finsko, Švédsko a další severské státy dnes považují SZT jako moderní infrastrukturu 21. století, která při správném návrhu a provozu představuje společensky technické a ekonomické optimální řešení, jak krýt energetické (tj. nejen tepelné) potřeby rozlehklých urbanizovaných celků.

Zapojují různé zdroje energie, často obnovitelného původu, a vyráběné teplo distribuují efektivními sítěmi k zákazníkům s takovými parametry, které z pohledu energetické účinnosti a environmentálních dopadů ob stojí i před nejmodernějšími lokálními alternativami, jakými jsou plynové kondenzační kotle, tepelná čerpadla či solární systémy.

Tato proměna si však vyžadovala společenský konsenzus, jak soustavy modernizovat a jak je v jejich dlouhodobé strategii rozvoje podpořit.

A právě z tohoto důvodu byla vytvořena tato publikace, jejímž cílem je shrnout zásady dobré praxe, které by bylo možné na podporu obdobného rozvoje

SZT v Olomouckém kraji prakticky zavést a využívat.

Pokud by se tomu tak skutečně stalo, umožnilo by to zvýšit spokojenost zákazníků a omezilo negativní trendy, které dlouhodobě provozovatele SZT trápí.

Platná Územní energetická koncepce Olomouckého kraje ve shodě se Státní energetickou koncepcí ČR si stanovila jako jeden ze svých cílů, aby v příštích desetiletích SZT v kraji byly zachovány v co největším ekonomicky udržitelném rozsahu¹. Skromným příspěvkem této publikace by mohlo být, že se podaří pro naplňování této vize získat i zákazníky, v jejichž prospěch by služba zásobování teplem měla být poskytována především.

¹ V rámci zpracování Energetické koncepce Olomouckého kraje v oblasti „Provozování a rozvoj soustav zásobování tepelnou energií“ byl navržen dlouhodobý cíl, který je v souladu s v roce 2015 aktualizovanou Státní energetickou koncepcí ČR (SEK2015), a to: „Dlouhodobě udržet na území OK co největší ekonomicky udržitelný rozsah soustav zásobování teplem“. Pod soustavou zásobování tepelnou energií (dále jen také „SZT“) se přitom rozumí v souladu se zákonem č. 458/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů (energetický zákon, §2 odst. 14) „soustava tvořená vzájemně propojeným zdrojem nebo zdroji tepelné energie a rozvodným tepelným zařízením sloužící pro dodávky tepelné energie pro vytápění, chlazení, ohřev teplé vody a technologické procesy, je-li provozována na základě licence na výrobu tepelné energie a licence na rozvod tepelné energie; soustava zásobování tepelnou energií je zřizována a provozována ve veřejném zájmu“. ÚEK OK předjímá pro naplňování cíle v této oblasti realizaci (kromě dalších) aktivity č. 1.2 spočívající ve vypracování strategie/doporučení pro provozovatele SZT, jak zvyšovat jejich konkurenceschopnost a míru spokojenosti jejich zákazníků.





JAK ZVYŠOVAT KONKURENCESCHOPNOST A SPOKOJENOST

**Příručka se věnuje následujícím
čtyřem tématům:**

- Zvyšování úrovně péče o zákazníky a jejich informovanosti
- Jak se bránit nekalým praktikám
- Jak prakticky uplatňovat zákonné požadavky
- Jak zajistit konkurenceschopnost SZT i v budoucnu

ZVYŠOVÁNÍ ZÁKAZNICKÉ PÉČE A INFORMOVANOSTI

Jedním z hlavních nedostatků, který je ze strany odběratelů připojených k SZT často opakován, je nízká úroveň či dokonce absence zákaznického přístupu. I přes téměř tři desítky let trvajících tržního hospodářství přetrvává stále v oboru častá praxe, že zákazník začíná provozovatele SZT zajímat až tehdy, kdy se rozhodne iniciovat kroky směřující k odpojení.

Setrvalé zdražování dodávek tepla bez podrobnějšího objasnění příčin a často

i absence jakékoliv komunikace postupně v zákaznících buduje pocit, že cena poskytované služby neodpovídá kvalitě a vytrácí se důvěra v serióznost jejího poskytovatele.

Obdrží-li pak takto nespokojený zákazník ve správný čas impulz v podobě nabídky na zřízení vlastního zdroje tepla, který dokáže vyčíslit „na papíře“ roční úspory v desítkách a stovkách tisíc korun, je blízko k nevratnému přetrhání vztahů a zahájení procesu, na jehož konci je výpověď

smlouvy a výstavba vlastního zdroje. Jak takovému vývoji předejít?

Základní podmínkou je existence několika komunikačních kanálů, které mohou být využívány pro obousměrnou komunikaci. Každý dodavatel tepla by měl mít **internetové stránky**, na kterých se zákazníci dozví všechny podstatné a aktuální informace. Progresivnější pak mohou mít své profily i na Facebooku či jiné sociální síti.

U větších soustav by měl být nejméně dvakrát ročně publikován a alespoň v elektronické podobě rozeslán **občasník/newsletter**, v němž by byly zaznamenány všechny důležité události z nedávné doby a oznámeny plánované akce v následujícím období.

K dispozici by pak měla být **zákaznická** (alespoň v pracovní dny dostupná) **telefonní linka** a také **emailová adresa**, na kterou by zákazníci mohli zasílat stížnosti či žádosti o různé informace. Tyto kontakty by přitom měly mít k dispozici správci objektů, které jsou k SZT v dané lokalitě připojeni.

Zákaznické (obchodní) oddělení dodavatele tepla by své zákazníky přitom mělo **alespoň jednou ročně kontaktovat (buď emailem nebo telefonicky)** s cílem ověřit, že zákazník nemá žádné dotazy, připomínky či potřeby, které by bylo nutné řešit. Cenné zpětné informace lze získat i organizací průzkumů spokojenosti (viz box níže).

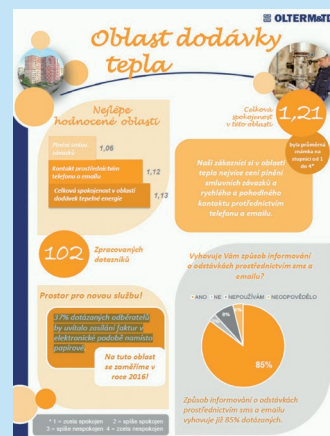
Společnost OLTERM&TD Olomouc, a.s.,

provádí od roku 2011 každoroční průzkumy spokojenosti svých zákazníků. Hodnoceny jsou různé oblasti služeb, které společnost poskytuje. V oblasti dodávek tepla je předmětem zájmu míra nespokojenosti s plněním smluv, úrovni komunikace, celkovou úroveň spokojenosti v oblasti dodávek tepla.

Například v roce 2015 byl jedním z poznatků zvýšený zájem zákazníků o zasílání faktur v elektronické podobě namísto papírové (37% dotázaných by tuto změnu uvítalo).

Více viz:

www.olterm.cz/firma/mdl/info/hodnoceni-spokojenosti





Velikou pozornost je nutné věnovat **cenám a fakturacím**. Má-li dojít k nějaké změně ceny tepla na další rok, měla by být oznámena včas a vhodným způsobem. Tedy tak, aby zákazník pochopil důvody, proč ke změně dochází a získal ujištění, že tato změna je nevyhnutelná.

Obecně lze doporučit, aby jakékoliv zvýšení ceny poskytované služby bylo pokud možno **doprovázeno nějakou protihodnotou**, kterou zákazník může ocenit; může jím být zvýšení kvality nabízených služeb (např. rozšíření komunikačních kanálů), nové investice do snížení emisí znečišťujících látek, snížení spotřeby energie apod.

Náklady, které do ceny tepla vstupují, by měly přímo souviset s poskytovanou službou a jejich výše by měla být přiměřená – tedy v souladu s principem věcně usměrňovaných cen, podle kterého je dnes toto odvětví státem regulováno.

Míra zisku by měla odpovídat hodnotám obvyklým v tomto odvětví energetiky.²

Zákazníci pak rovněž ocení, pokud je možné cenovou konkurenceschopnost „místního“ SZT potvrdit srovnáním s jinými soustavami či zdroji tepla – a toto srovnání provádět pravidelně a výsledky uveřejňovat.

Protože u některých soustav jsou dnes zavedeny **dvojsložkové ceny tepla**, je důležité zákazníkům umožnit provést změnu (snížení) výše parametru, který výši stále složky determinuje.

K vyšší zákaznické péči napomáhá dnes **využití digitálních technologií**. V zahraničí je u teplárenských společností standardem internetový zákaznický portál s personalizovanými informacemi (tj. s historickými údaji o spotřebě tepla, možnostech provedení změn v požadavcích na dodávku tepla apod.) a případná existence mobilní aplikace, jejímž prostřednictvím je možné některé úkony provádět i přes mobilní telefon.

² Jak je známo, míra zisku není v odvětví výroby a rozvodu tepelné energie jakožto licencované činnosti dle zákona č. 458/2000 Sb. (energetický zákon), dnes předepsána, je pouze v kompetenci Energetického regulačního úřadu (ERÚ) posoudit, zda se jedná o obvyklou hodnotu. Míra zisku byla předmětem opakovaných šetření ze strany ERÚ v minulých letech, ze závěrů vyplývá stanovit zisk přiměřeně k vůči velikosti tržeb (tj. ukazatel rentability tržeb) a rovněž k použitému kapitálu (tj. ukazatel míry výnosnosti použitého kapitálu v odvětví teplárenství). Konkrétní hodnoty je vhodné konzultovat přímo s ERÚ, případně se seznámit se závěry vybraných správních řízení, které k tomu již úřad v minulosti vedl (například č.j. 09289-48/2015-ERÚ ad.).

Progresivní dodavatelé tepla pak nabízí zákazníkům i **další navazující služby** (například projektová a poradenská činnost, dodávky energetických staveb apod.). Díky nim je pak možné oslovit i takové zákazníky, kteří dnes nemusí být k SZT připojeni fyzicky ale mohou službu dodávky tepla v budoucnu využívat decentrálně (ale v rámci společné lokality).

V neposlední řadě přispívá k lepšímu „image“ **realizace projektů, které**

mají společenský přesah, tedy aktivity vedoucí ke snížení energetických ztrát a/nebo snížení emisí znečišťujících látek. Propagace takovýchto projektů současně podtrhuje smysluplnost SZT a zlepšuje postavení vůči jiným alternativním konceptům. Z tohoto důvodu se proto jeví jako užitečné uveřejňovat emisní a energetické parametry dodávaného tepla (například v rámci výročních zpráv) a jejich postupné zlepšování v čase.

JAK SE BRÁNIT NEFÉROVÝM PRAKTIKÁM

Jedním z velkých problémů posledních let jsou neférové obchodní praktiky ze strany některých subjektů, které se za pomoci často i záměrně neúplných a nesprávných údajů snaží zřídit vlastní zdroje tepla v místech, které jsou či mohou být zásobovány ze SZT.

Účelové jednání tohoto typu se stává na trhu stále častějším a stávající zákonný rámec (zatím) nedává provozovatelům SZT dostatečná práva, aby se mu účinně dokázali bránit.

Vydeme-li z předpokladu, že zakázat takovou konkurenci nebude nikdy zákonem zcela možné, je nutné hledat jiné

způsoby, jak vůči těmto nekalým praktikám efektivně bojovat.

Z analýzy konkrétních případů vyplývá, že pravděpodobnost výskytu a úspěšnost těchto případů úzce souvisí s mírou důvěry v dodavatele tepla ze strany jeho současných i potenciálních zákazníků – a ta je výrazně determinována dosavadním zákaznickým servisem a cenovou politikou.

Velmi častou praxí na energetickém trhu v České republice dnes je, že dodavatelé tepla reagují na výskyt případných snah o odpojení až tehdy, když se daný případ dostane do fáze stavebního řízení.

To je však bohužel často již moment, ve kterém už zákazník není ochoten a někdy ani schopen ustoupit (protože má již podepsanu dohodu o zastupování s dodavatelem nového řešení). A to i přesto, že provozovatelé SZT bývají někdy připraveni i nabídnout nějakou formu slevy (což je mimochodem problematické, protože to ze strany ERÚ může být považováno jako diskriminační pro ostatní zákazníky).

Dobrým důkazem, že tyto případy není dobré řešit až v této fázi, je obdobná praxe, jaká se vyskytuje na (malo)obchodním trhu s elektřinou či plynem při změně dodavatele (obchodníka). Pokud se zákazník rozhodne dodavatele změnit, dává tomu novému zpravidla plnou moc k tomu, aby pro zákazníka zajistil výpověď u stávajícího dodavatele. S ohledem na obvyklé lhůty pro podání výpovědi pak bývá běžné, že ještě před nabytím právní moci výpovědi stávající dodavatel svého (téměř) ztraceného zákazníka kontaktuje a snaží se ceny dodávané elektřiny či plynu „vyrovnat“ konkurenční nabídkou. Obchodní zástupci nových dodavatelů však na tuto „protireakci“ mají jednoduchou a účinnou odpověď – pokud si vás jako zákazníka vážili, měli vám cenu vylepšit již dříve, a ne až když chcete od něj odejít. A tento názor

zpravidla zákazníka utvrdí ve svém rozhodnutí, proč dodavatele změnit.

Z výše uvedeného vyplývá jednoznačné doporučení, dozvědět se o nespokojenosti zákazníků a jejich případných záměrech dříve. Nejjednodušší možností je se jich na to zeptat – tedy zda vnímají cenu případně další parametry poskytované služby ze strany dodavatele tepla jako přiměřené/férové. V případě negativní odpovědi, je na místě osobní jednání s cílem najít možnosti, jak náklady na krytí tepelných potřeb v příštích letech snížit. Pokud je otázka na přiměřenost stávající jednotkové ceny tepla vnímána příliš citlivě, doporučujeme ptát se na přiměřenost či nepřiměřenost celkových nákladů na krytí tepelných potřeb. A pokud je zákazníci vnímají jako nepřiměřené, měla by opět následovat odborná asistence s cílem identifikovat možnosti jejich snížení. **Tento přístup je hlavní doporučenou strategií, jak předcházet případným snahám o odpojení.**

Obrana před nekalými praktikami pak může být vedena ještě dalšími prostředky. **Jako účinná se dále jeví nezávislá kontrola (a identifikace pochybení u) konkrétních nabídek na dodávku lokálních zdrojů tepla různého typu.** Zákazníci by

přitom měli mít možnost (a mít i logicky ekonomický zájem), aby u dané nabídky byla provedena nezávislá kontrola správnosti a úplnosti provedených výpočtů dokládajících výhodnost navrhovaného zdroje. Je důležité přitom říci, že tuto roli bohužel nereprezentuje energetický specialista, kterého si najme jako dílčí službu budoucí dodavatel navrhovaného lokálního zdroje. Zákazníci by o jeho (logické) zajištění měli být informováni a požadovat jiného, skutečně nezávislého verifikátora.

Ten by přitom měl postupovat způsobem, který je obecně (a státními orgány) uznávaný/doporučovaný, za což lze označit metodickou pomůcku, kterou Ministerstvo životního prostředí uveřejnilo k volnému užití na svých stránkách³. Obdobně se pak problematice férového stanovení cen výroby tepla z lokálně instalovaných tepelných čerpadel věnuje Energetický regulační úřad.⁴

Dodavatelé tepla mohou na výskyt neférových nabídek a kalkulací reagovat tím, že na zjevné chyby a opominutí v nabídkách, o kterých se dozví, budou sami zákazníky informovat a budou-li zásadního



charakteru, pak i případně upozornit na tyto nekalosti příslušné státní orgány (tedy Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Českou obchodní inspekci případně další).

Mezi chyby, které se v nabídkách, potažmo výpočtech dokládajících ekonomickou výhodnost nového lokálního zdroje tepla vyskytují, uvádí box na následující straně.

V neposlední řadě se jeví proti nekalým praktikám jako velmi účinné, jsou-li zákazníci informováni o případu ve svém okolí, kdy instalace vlastního zdroje tepla nedosahovala parametrů, které byly dodavatelem slibovány. Typické bývá, že skutečné náklady na realizaci jsou vyšší, než původně dodavatel lokálního zdroje nabízel, anebo naopak provozní úspory nejsou tak vysoké, jak bylo v nabídce slibováno. Existují i případy, kdy zařízení nebylo schopno krýt výkonové potřeby

³ Viz zde: www.mzp.cz/cz/ekonomicka_prijatelnost_vyuziti_tepla

⁴ Viz stanoviska k problematice nabídek na dodávky tepelných čerpadel: www.eru.cz/cs/-/e2-80-9eco-pohlidat-v-nabidce-na-tepelne-čerpadl-1, www.eru.cz/-/dalsi-smejdi-u-dveri

NEJČASTĚJŠÍ NEDOSTATKY,

KTERÉ SE V NABÍDKÁCH POTAŽMO EKONOMICKÝCH VÝPOČTECH DOKLÁDAJÍCÍCH VÝHODNOST INSTALACE VLASTNÍHO ZDROJE TEPLA OBJEVUJÍ:

Investiční náklady jsou podceněny

Celkové náklady na realizaci zahrnují pouze hlavní technologická zařízení a kalkulace opomíjí položky, jako jsou např. odkouření, plynová přípojka, doprava zařízení na místo, montáž, příprava projektové dokumentace a inženýrská činnost.

Opominutí nákladů na odpojení od SZT

Jak již bylo výše uvedeno, zpracovatel posudku by měl vyžádat u provozovatele SZT návrh opatření na rozvodné síti vyvolaných odpojením odběratele a stanovení vyvolaných nákladů.

Opominutí nutnosti opakovaných investičních nákladů v budoucnosti

Některé části zařízení mají kratší životnost, než je doba hodnocení a je proto náklady na jejich pořízení/výměnu rovněž zahrnout do výpočtu.

Opominutí nebo podcenění dalších složek provozních nákladů

Jedná se např. o náklady na provozování (resp. dohled), opravy a údržbu, revize, pojištění. I když některé z těchto činností hodlá vlastník objektu (a budoucího lokálního zdroje) provádět svépomocí, je třeba jim přiřadit nějaký náklad, protože oproti alternativě s SZT představuje činnost navíc, kterou je nutno ohodnotit.

Správné respektování časové hodnoty peněz

Metodika doporučuje jako rozhodující ekonomické kritérium čistou současnou hodnotu (NPV). Obecně to znamená přepočítání všech nákladů vynaložených v budoucnosti ke zvolenému časovému okamžiku, zpravidla roku výstavby zdroje. Podobně je třeba správně respektovat i případné finanční náklady např. v souvislosti s financováním investice půjčkou.

Nesprávné předpoklady při stanovení energetické bilance

Jedná se např. o nerealistická očekávání vysokých účinností nového zdroje, tj. použití jmenovitých účinností kotlů nebo tepelných čerpadel na celou topnou sezónu. Správný výpočet musí vycházet z možností dané otopné soustavy a potřebných teplot výstupní a vratné vody během celého roku a sezónní účinnost zdroje stanovit jako vážený průměr.

Nesprávné předpoklady o cenách energií

Nejlépe je podložit cenu paliva pro nejbližší provozní rok nabídkou či ceníkem dodavatele při správné interpretaci všech relevantních součástí (cena za množství a za kapacitu, správná hodnota DPH). Odhad vývoje cen v dalších letech bude vždy zatížen určitou nejistotou, je proto třeba alespoň správně zohlednit, jaká paliva bude v budoucnu používat SZT, a odhadnout, do jaké míry se budoucí vývoj ceny tepla z CZT může lišit od vývoje ceny paliva pro lokální zdroj.

a bylo nutné uvádět do provozu záložní zdroj či jej zcela demontovat a připojit se zpět k SZT.

Velmi účinnou obranou je i iniciace nasazení nových technologií (tepelná čerpadla, solární fototermitické či fotovoltaické systémy) **samotným provozovatelem SZT u zákazníků, kteří o to projeví zájem**, a jejich průběžné vyhodnocení během několika let provozu s cílem dokázat, jak si skutečně stojí.



DOPORUČENÝ POSTUP V PŘÍPÁDECH ODPOJENÍ

Pokud již dojde k situaci, kdy konkrétní zákazník iniciuje přípravu projektu výstavby vlastního zdroje tepla až do fáze zahájeného stavebního řízení, je strategie dalšího postupu ze strany dodavatele tepla složitá, neboť má jen omezené možnosti do povolovacího procesu zasahovat.

České právní předpisy v obecné rovině podporují zachování rozsahu a funkčnosti SZT požadavkem povinnosti tyto soustavy využívat (pro nové a měněné stavby), zároveň však chrání odběratele tím způsobem, že výše uvedená povinnost neplatí, pokud prokáže, že teplo ze SZT pro něj není ekonomicky přijatelné.

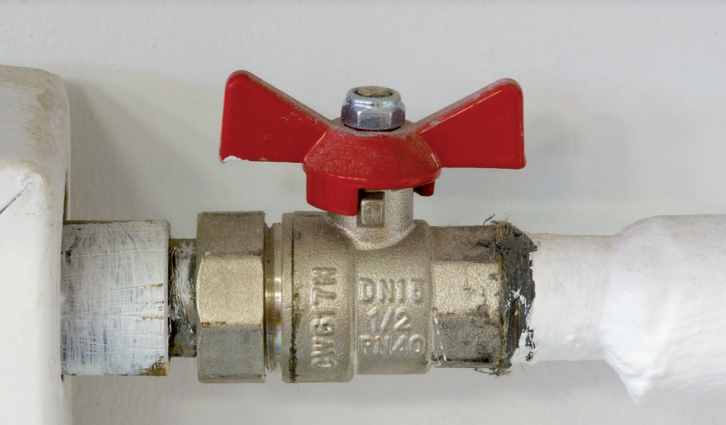
Tento postup je dnes explicitně zakotven do dvou zákonných norem:

- č. 201/2012 Sb. o ochraně ovzduší, §16 odst. 7⁵,
- č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií, §9a odst. 1 písm. a).⁶

V obou případech je rozhodujícím podkladem pro prokázání nevýhodnosti

⁵ „Právník a fyzická osoba je povinná, je-li to technicky možné, u nových staveb nebo při změnách stávajících staveb využít pro vytápění teplo ze soustavy zásobování tepelnou energií nebo zdroje, který není stacionárním zdrojem. To neplatí, pokud energetický posudek prokáže, že využití tepla ze soustavy zásobování tepelnou energií nebo zdroje energie, který není stacionárním zdrojem, není pro povinnou osobu ekonomicky přijatelné.“

⁶ „stavebník, společenství vlastníků jednotek nebo vlastník budovy nebo energetického hospodářství zajistí vždy energetický posudek pro posouzení technické, ekonomické a ekologické proveditelnosti alternativních systémů dodávek energie při výstavbě nových budov nebo při větší změně dokončené budovy se zdrojem energie s instalovaným tepelným výkonem vyšším než 200 kW, pokud se nejedná o alternativní systém dodávek energie nebo při přechodu z alternativního systému dodávek energie na jiný než alternativní systém dodávek energie.“ Za alternativní systém dodávek energie se přitom předmětným zákonem č. 406/2000 Sb. mimo jiné rozumí i soustava zásobování tepelnou energií (viz §7 odst. 1 písm. d) zákona).



zásobování teplem ze SZT **energetický posudek**, vypracovaný podle vyhlášky č. 480/2012 Sb. Tento posudek je jedním z podkladů, který povinná osoba musí předložit stavebnímu úřadu, a ten pak rozhodne v rámci stavebního řízení.

Posudek by měl být přitom vypracován objektivně, nestranně, pravdivě a úplně, jak zákon č. 406/2000 Sb., v platném znění, dnes požaduje (§ 9a, odst. 3 písmeno b) a jak bude zřejmě dále upřesňovat i samostatný prováděcí právní předpis k tomuto zákonu.

A právě pojem „úplnost“ se zde jeví jako podstatný, protože má-li energetický posudek toto kritérium splnit, musí dle požadavků Energetického zákona (zákon č. 458/2000 Sb., § 77 odst. 5)⁷ vyčíslit k tíži

⁷ „Změna způsobu dodávky nebo změna způsobu vytápění může být provedena pouze na základě stavebního řízení se souhlasem orgánů ochrany životního prostředí a v souladu s územní energetickou koncepcí. Veškeré vyvolané jednorázové náklady na provedení těchto změn a rovněž takové náklady spojené s odpojením od rozvodného tepelného zařízení včetně odstranění tepelné přípojky nebo předávací stanice uhradí ten, kdo změnu nebo odpojení od rozvodného tepelného zařízení požaduje.“

projektu nového lokálního zdroje tepla i náklady na odpojení od SZT. Přesný rozsah nákladů na odpojení přitom není možné stanovit pouze odborným odhadem, jak objasňuje stanovisko Energetického regulačního úřadu,⁸ protože mohou v krajním případě zahrnovat i odstranění tepelné přípojky, kterou je odběrné tepelné zařízení daného objektu připojeno k (páteřním) rozvodům soustavy zásobování teplem, a další související náklady.

Stanovení těchto nákladů tak může provést objektivně pouze vlastník SZT případně její provozovatel. Je tedy z procesního hlediska nezbytné, aby zpracovatel energetického posudku obdržel jako jeden z datových vstupů i vyčíslení těchto nákladů, jehož autorem bude vlastník či provozovatel SZT.

Pokud by stavební úřad případně opomenul tento podklad požadovat, může se dotčený vlastník/provozovatel SZT domáhat nápravy a mělo by mu být vyhověno, protože tento požadavek je plně komfortní s dalšími zákonnými omezeními a judikáty nejvyššího soudu, které opakovaně vedou

⁸ Viz vyjádření ERÚ na internetových stránkách úřadu v rámci často kladených otázek pro odvětví teplárenství (dotaz č. 23): www.eru.cz/cs/teplo/casto-kladene-dotazy#23: „Za náklady související s odpojením od rozvodného tepelného zařízení lze považovat zejména technický návrh odpojení, nutné výkopové a zemní práce, demontáž tepelné přípojky a zaslepení potrubí, demontáž armatur a měřičů zařízení, doplnění teplotnosné látky, vyregulování soustavy po odpojení a případně jiné skutečně vzniklé náklady přímo související s odpojením konkrétního odběrného tepelného zařízení od rozvodného tepelného zařízení.“

k závěru, že dodavatel tepla se může vyjádřovat pouze k majetku, který má být projektem dotčen.⁹

Stavební úřad tak musí v rámci stavebního řízení v těchto věcech požadovat od stavebníka jako jeden z nezbytných dokladů i vyjádření vlastníka/provozovatele SZT, v němž budou vyčísleny náklady na odpovídající úpravy SZT – a tyto náklady musí být rovněž zapracovány do předloženého energetického posudku.

Energetický posudek je tedy stěžejním podkladem v rozhodování o ekonomické (ne)přijatelnosti tepla ze SZT v porovnání s cenou tepla dle předkládaného záměru. Vyhláška č. 480/2012 přitom stanovuje pouze obecnou podobou posudku a nepostihuje všechny aspekty porovnání. Na stavebních úřadech se příslušní pracovníci nemohou analýzou kvality a správnosti posudků podrobně zabývat. K této kontrolní činnosti má nicméně zákonně

i odborné kompetence Státní energetická inspekce ČR (SEI).

A tak v případech, kdy existují pochybnosti o správnosti energetického posudku, je na místě požadovat přezkum ze strany této instituce (SEI). Je přitom možné vznést tuto pochybnost i mimo samotné stavební řízení a požádat SEI o iniciaci kontroly.

Na druhou stranu však takovéto spory významně poškozují pověst SZT a mělo by k nim být přistupováno až po vyčerpání všech jiných možností (využívajících různé formy mediace). Zrušení tepelné přípojky by tak mělo být provedeno jen v krajním případě, protože to je do značné míry již nevratný krok. Namísto něj lze oběma stranám sporu spíše doporučit smírné řešení s tím, že rozumné je zachování odběrného tepelného zařízení v daném objektu jako záložní případně špičkový zdroj tepla se specifickým cenovým ujednáním. Tím, že vlastník/provozovatel SZT by měl být osloven ještě ve fázi, než stavební řízení bude zahájeno, je pro toto řešení ponecháván dostatečný jednací prostor.

⁹ Například případ nesoucí č.j. „3 As 208/2014“ kde stěžovatelkou je provozovatel SZTE v Liberci. Nejvyšší soud v rozhodnutí uvádí „...ekonomickou přijatelnost změny způsobu vytápění je nutné posuzovat z hlediska práv stavebníka, neboť vůči jeho osobě zákon o ochraně ovzduší v § 16 odst. 7 stanoví benevolenci přechodu na jiný zdroj vytápění. Energetický zákon tedy neukládá ekonomické posouzení přijatelnosti zásobování teplem ze SZTE nebo ze stacionárního zdroje provozovateli SZTE, a proto mu ani nemůže zakládat procesní právo účastníka řízení uplatňovat námitky proti tomu, jakým způsobem ekonomicky přijatelnější řešení zásobování teplem prokazuje stavebník. Krajský soud tak správně vyhodnotil, že pokud nemohly být ekonomické zájmy stěžovatelky v řízení zohledněny, nemůže namítat ani nesprávný způsob doložení nákladů na vytápění z jiného zdroje. Ani tato námitka proto není důvodná.“



V kontextu současné legislativy a dlouhodobých strategických cílů je nevyhnutelnou podmínkou, aby soustavy SZT byly dlouhodobě konkurenceschopné – a to nejen z pohledu cen poskytovaných služeb, ale i ekologických parametrů, v kterých jsou poskytovány.

Cena služby spočívající ve výrobě a dodávce tepla je tvořena různou velikostí stálých nákladů, proměnných nákladů a zisku. Jejich absolutní výše i poměr závisí na velikosti, členitosti a stáří soustavy a jejich jednotlivých částí, dále zdrojů energie používaných pro výrobu tepla, energetické účinnosti výroby a rozvodu tepla a míře uplatňovaného zisku.

V důsledku různých politik dochází přitom dlouhodobě k postupnému zvyšování cen paliv – a tento trend bude pokračovat i v letech příštích. Díky tomu tak na významu roste účinnost, s jakou je energie používaných paliv transformována do konečného produktu. Tento aspekt má významnou prioritu a existují-li ekonomické podmínky pro využití potenciálu energetických úspor, měly by je vlastníci i provozovatelé SZT postupně využívat. **Po vzoru severských států je**

možné dnes SZT provozovat s celkovou účinností (tj. výroby i distribuce) dosahující i 90 %. K této hodnotě je přitom možné se přiblížit optimální strategií návrhu obnovy a provozu zdrojů i rozvodů. Parametrem, který míru efektivity vyjadřuje výstižněji, je **poměr primární spotřeby energie vůči energii skutečně zákazníkům dodané**, to jeho obrácená hodnota energetické účinnosti. Výhodou je, že do tohoto poměrového ukazatele je možné přehledněji začlenit i primární zdroje potřebné na výrobu elektrické energie, kterou SZT pro svůj chod potřebuje. I kvůli tomu pak faktor primární energie bývá u SZT v relativně dobrém stavu, avšak pouze s výtopenským způsobem výroby tepla na dosti vysoké hodnotě 1,15–1,2.

Jelikož je ale u SZT výroba tepla obvykle koncentrována do několika větších zdrojů, bývají dobré podmínky pro **současnou výrobu elektřiny v režimu takzvané vysokoúčinné kombinované výroby elektřiny a tepla (KVET)**. Ta je dnes státem intenzivně podporována, a tak se vyplácí ji zavést už u zdrojů majících několik set kilowatt instalovaného tepelného výkonu.

Zavedení (vysokoúčinné) KVET je obecně ekonomicky výhodné v téměř jakékoliv velikosti a napomůže k dalšímu zlepšení ekologických parametrů hlavního dodávaného produktu – tepla. Obvykle platí, že režim KVET šetří část primárních paliv, které by bylo jinak nutné vynaložit na výrobu stejného množství tepla a elektřiny odděleným způsobem, a tato úspora může být promítnuta do ekologických parametrů dodávaného tepla. **Faktor primární energie** u dodávaného tepla, které pochází z vysokoúčinné KVET, **pak může klesnout na hodnotu podstatně menší než 1.**

Třetím podstatným zlepšením služby zásobování teplem (a tím zvýšením její konkurenceschopnosti) je část této **primární energie postupem doby získávat ze zdroje obnovitelného a druhotného původu.** Mají-li se dlouhodobé cíle Evropské unie v oblasti energetiky a ekologie naplnit, je nutné v příštích 20-30 letech postupně ukončit využívání fosilních paliv a nahradit je právě tzv. „nízkouhlíkovými“ zdroji a formami energie. Bohužel jejich využívání si zatím vyžaduje nemalé počáteční náklady a často i vyšší náklady na provoz, než jakou mají zdroje tepla na konvenční paliva, jako je uhlí či zemní plyn.



Všechna výše nastíněná opatření (rozvojové strategie) jsou dnes přitom ze strany státu podporována, a pokud je konkrétní vlastník či provozovatel SZT využije v plné míře, může být už dnes ekonomika provozu takto progresivního SZT stejná či dokonce i lepší, než jaký dosahují tradiční řešení, jak ukazují už i první příklady z tuzemska.

Tento přístup se přitom již dnes stává konkurenční výhodou, kdy SZT jsou klasifikovány evropskou potažmo národní legislativou prostřednictvím tzv. definice účinné soustavy. Tyto takzvané účinné soustavy¹⁰ mají již dnes jistá zvýhodnění (například investiční dotace jsou poskytovány na úsporné projekty pouze, pokud

¹⁰ Podle zákona č. 165/2012 Sb., o podporovaných zdrojích energie, ve znění pozdějších předpisů, je účinnou soustavou zásobování tepelnou energií soustava, do které bylo v předcházejícím kalendářním roce dodáno alespoň 50% tepla z obnovitelných zdrojů, 50% tepla z druhotných zdrojů, 75% tepla z kombinované výroby tepla a elektřiny nebo 50% tepla z kombinace uvedených možností. Energetický regulační úřad má ze zákona povinnost účinné soustavy zásobování tepelnou energií evidovat a zveřejňovat jejich přehled vždy do 30. dubna.

po jejich realizaci bude podmínka účinné soustavy splněna, a naopak investiční dotace nesmí být poskytovány na instalace tepelných čerpadel a solárních systémů, které by zhoršily účinnost účinných soustav) a v dalších letech se dá očekávat, že jejich preference bude dále posílena.

Vlastníkům/provozovatelům SZT v kraji tak lze doporučit, (pokud jí dosud nejsou) stát se urychleně účinnou soustavou a svou střednědobou strategii

zvolit tak, aby se faktor primární energie neobnovitelného původu postupně snižoval s cílem přiblížit jej za 20–30 let nulové hodnotě.

S vysokou pravděpodobností přitom budoucí nástroje regulace tento vývoj „ocení“ tak, aby ekonomická konkurenceschopnost takovýchto soustav byla zajištěna – a možná se stala i lepší než dnes.

DOPORUČENÍ, JAK MATERIÁL VYUŽÍT

Výše nastíněný materiál je nutné chápat jako výzvu Olomouckého kraje směřovanou k vlastníkům a provozovatelům SZT na jeho území, aby představené zásady vhodnou formou začlenili do svého operativního i strategického řízení – a tím napomohli k naplňování dlouhodobého cíle „krajské“ ÚEK – zachovat soustavy zásobování teplem v kraji v budoucnu v ekonomicky co největším rozsahu.

Úřad si je přitom vědom, že nelze jejich dodržování vynucovat a upřednostňuje jejich zavádění na principu dobrovolnosti a sdílené vize. Klíčovou roli zde přitom hrají vlastníci organizací, které zajišťují správu či provoz daných soustav. **Proto s nimi chce KÚ navázat spolupráci při implementaci zásad nastíněných touto publikací v konkrétních případech. Je-li dnes cenová konkurenceschopnost některého ze SZT v kraji v ohrožení, je nutné o této skutečnosti urychleně informovat, analyzovat příčiny tohoto stavu a hledat účinná opatření.** Proto je více než potřebné sdílet dobré i špatné poznatky z praxe a společně hledat a prosazovat efektivní možnosti nápravy. Tato publikace je míněna jako první konkrétní krok správným směrem k tomu, aby se SZT v kraji během příštích desetiletí staly skutečně soustavami 21. století.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

PODROBNOSTI K HLAVNÍM SOUSTAVÁM ZÁSOBOVÁNÍ TEPEM V OLOMOUCKÉM KRAJI

Město	Provozovatel / Vlastník	Internetové stránky	Účinná soustava	Občasník	Zákaznická telefonní linka	Cílené dotazování zákazníků
Olomouc	Veolia Energie ČR a.s.*	www.vecr.cz**	Ano	Ano	Ano	Ano
Olomouc	Olterm & TD Olomouc a.s. / Veolia Energie ČR a.s. (66 %) a Město Olomouc (34 %)	www.olterm.cz	Ano	Ano	Ano	Ano
Přerov	Veolia Energie ČR a.s.*	www.vecr.cz**	Ano	?	Ano	?
Přerov	Teplo Přerov a.s. / Město Přerov	www.teploprerov.cz	Ano	?	Ano	?
Prostějov	Domovní správa Prostějov, s.r.o. / Město Prostějov	www.dsp-pv.cz	Ne	?	Ano	?
Šumperk	SATEZA a.s. / Město Šumperk	www.sateza.cz**	Ano	?	Ano	?
Uničov	AHP 3T s.r.o. / Město Uničov	www.ahp3t.cz/ **	Ne	?	Ano	?
Jeseník	SATEZA a.s. / Město Jeseník	www.sateza.cz **	Ne	?	Ano	?
Mohelnice	ČEZ Energetické služby, a.s. / Město Mohelnice	www.cez.cz/cezes **	Ne	Ne	Ano	?
Hranice na Moravě	Teplo Hranice s.r.o. / AYIN s.r.o.	www.teplohranice.cz	Ne		Ano	?
Šternberk	AHP 3T s.r.o. / Město Šternberk	www.ahp3t.cz/ **	Ne	?	Ano	?
Litovel	Městské teplárenské společnosti a. s. Litovel / Město Litovel	www.mtslitovel.cz	Ne	?	Ano	?
Zábřeh na Moravě	Talorm, a.s.*	www.talorm.cz	Ne	?	Ano	?

* vlastník shodný s provozovatelem

** společné i pro jiné zásobované oblasti



Olomoucký kraj

SEVEN⁷Energy

Název publikace: Marketingová studie pro provozovatele
soustav zásobování teplem na území Olomouckého kraje

Místo vydání: Olomouc

Nakladatel: Olomoucký kraj,

Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc

Texty a další obsah: SEVEN Energy s.r.o., Olomoucký kraj

Fotografie: SEVEN Energy s.r.o., Olomoucký kraj a převzaty
z podkladů společnosti OLTERM & TD Olomouc, a.s.

Grafická úprava a tisk: CINDR&GRAFIK, GZH

Měsíc a rok vydání: 10/2018

© Olomoucký kraj

Pořadí vydání: 1. vydání

ISBN: 978-80-7621-000-4