

Časté otázky

Nejčastější otázky FAQ

Potřebujete vědět, zda-li jsou v lokalitě Vašeho zájmového území rozvodné sítě centrálního vytápění tepla, nebo zda-li by bylo možné připojit Váš budoucí nebo stávající objekt na CZT? Pak se spojte s naším úsekem strojní údržby a rozvodů tepla, nejlépe:

Dana Vorbisová, asistentka údržby a rozvodů tepla

tel: +420 389 003 373 nebo e-mail: vorbisova@teplarna-cb.cz

která na základě Vaší žádosti připraví veškeré podklady a v krátké době obdržíte naše písemné vyjádření o umístění našich rozvodných sítě v lokalitě Vašeho zájmu, popř. i nabídku na možné připojení Vašeho objektu na sítě CZT. Aby mohly být projednány možnosti případného napojení objektu kontaktujte, prosím:

Ing. Eva Pelikánová, vedoucí obchodního úseku

tel: +420 389 003 226 nebo e-mail: pelikanova@teplarna-cb.cz

Regulovat dodávku tepla můžete pomocí patní regulace, kdy upravujete parametry topné vody (teplotu, průtok) a dobu vytápění (noční útlum a pod.) a také pomocí termostatických hlavic na radiátorových ventilech, kdy dochází k úpravě průtoku topné vody radiátorem v závislosti na teplotě vytápěného prostoru. Dovolujeme si Vás upozornit, že zákon č. 406 / 2000 Sb. – *Zákon o hospodaření energií* dokonce ukládá vlastníkům vytápěných budov povinnost vybavit vnitřní tepelná zařízení budov přístroji regulujícími dodávku tepelné energie konečným spotřebitelům. Máte-li pochybnosti o správnosti údajů měření nebo zjistíte-li závadu na měřicím zařízení, máte podle zákona č. 458 / 2000 Sb. – *Energetický zákon* právo požadovat jejich přezkoušení. Teplárna České Budějovice, a.s. jako

držitel licence je povinna na základě Vaší písemné žádosti měřicí zařízení do 30 dnů nechat přezkoušet v Autorizovaném metrologickém středisku a je-li vadné, toto vyměnit. Vaší povinností z výše zmiňovaného zákona je poskytnout k výměně měřicího zařízení nezbytnou součinnost. Je-li na měřicím zařízení zjištěna závada, hradí náklady spojené s jeho přezkoušením a výměnou Teplárna České Budějovice, a.s.. Není-li závada zjištěna, budou veškeré náklady související s výměnou a přezkoušením měřidla fakturovány Vám jako odběrateli. S příchodem prvních chladnějších dnů se tato otázka objevuje nejčastěji. Otopné období začíná 1. září a končí 31. května následujícího roku. Dodávka tepelné energie se zahájí v otopném období, když průměrná denní teplota venkovního vzduchu v příslušném místě nebo lokalitě poklesne pod $+13^{\circ}\text{C}$ ve 2 dnech po sobě následujících a podle vývoje počasí nelze očekávat zvýšení této teploty nad $+13^{\circ}\text{C}$ pro následující den. Průměrnou denní teplotou venkovního vzduchu je čtvrtina součtu venkovních teplot měřených ve stínu s vyloučením vlivu sálání okolních ploch v 7.00, 14.00 a ve 21.00 hod., přičemž teplota měřená ve 21.00 hod. se počítá dvakrát.

Údaje o trendu vývoje venkovní teploty přebírá Teplárna České Budějovice, a.s. od Českého hydrometeorologického ústavu.

Vytápění bytů a nebytových prostor v bytových a nebytových budovách se omezí nebo přeruší v otopném období tehdy, jestliže průměrná denní teplota venkovního vzduchu v příslušném místě nebo lokalitě vystoupí nad $+13^{\circ}\text{C}$ ve 2 dnech po sobě následujících a podle vývoje počasí nelze očekávat pokles této teploty pro následující den. Omezení vytápění se provádí tak, aby byly dodrženy požadavky jejich teplotního útlumu zajišťujícího tepelnou stabilitu místnosti. Při následném poklesu průměrné denní teploty venkovního vzduchu pod $+13^{\circ}\text{C}$ se vytápění obnoví.

V případě souhlasu nejméně dvou třetin konečných spotřebitelů se vytápění uskutečňuje mimo otopné období, vyžaduje-li to průběh venkovních teplot a připouští-li to technické a

zásobovací podmínky."Cenu teplé vody ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb. o cenách, nelze takto vyjadřovat, neboť podle tohoto zákona musí být cena vymezena i kvalitativními a dodacími podmínkami. Rozpětí těchto podmínek u dodávek teplé vody, zejména rozpětí 45°C – 60°C neumožňuje stanovit pro dodávku teplé vody jednu přímou a objektivní cenu za měrnou jednotku m³. Případnou průměrnou teplotu teplé vody nelze také považovat za dostatečnou podmínku pro takovou cenu v Kč/m³. Někteří koneční spotřebitelé, kteří teplou vodou vysloveně šetří a mají roční spotřebu 1 – 2 m³, si po vyúčtování vypočtou cenu teplé vody, která u nich činí např. 800 – 1000,- Kč / m³ a na tuto cenu si poté obvykle neoprávněně stěžují. Je samozřejmé, že se snižující se spotřebou teplé vody u jednotlivých uživatelů bytů nebo nebytových prostorů se takováto cena v Kč / m³ zvyšuje (což je dáno i podílem základní složky stanovené nezávisle na spotřebě podle podlahové plochy), i když celková výše úhrady za dodávku teplé vody v Kč se s klesající spotřebou teplé vody snižuje."... ("Úhrada za dodávku tepla", K. Bašus, P. Maďar)Náklady na teplo k přípravě teplé vody připadající na zúčtovací jednotku se rozdělují na složku základní (30% nákladů na tepelnou energii určenou k ohřevu vody) a na složku spotřební (70% nákladů na tepelnou energii určenou k ohřevu vody). Základní složka v sobě zahrnuje náklady, které vznikají bez ohledu na velikost odběru teplé vody. Je to především pohotovost v dodávce teplé vody, která je zajišťována bez ohledu na to, zda spotřebitel teplou vodu odebírá či nikoliv, tzn. že teplá voda o požadované teplotě je neustále k dispozici u každého spotřebitele a to i v případě jeho dlouhodobé nepřítomnosti, během které neodebírá. Tato neustálá pohotovost je spojená zejména s náklady na zajištění cirkulace teplé vody a zahrnuje v sobě i ztráty ve vnitřních rozvodech teplé vody a proto je potřebné, aby tyto náklady hradili všichni odběratelé bez ohledu na výši odběru. Pro rozúčtování základní složky nákladů na tepelnou energii určenou k ohřevu teplé vody mezi zúčtovací jednotky

připojené ke společnému místu přípravy teplé vody použije podíl podlahových ploch jednotlivých zúčtovacích jednotek (objektů).

Teplárna České Budějovice, a.s. neúčtuje náklady na tepelnou energii určenou k ohřevu teplé vody na jednotlivé bytové jednotky, ale na jednotlivé objekty (např. bytové domy) připojené na společnou předávací stanici, ve které se teplá voda připravuje. Na jednotlivé bytové jednotky, popř. nebytové prostory provádí toto rozúčtování jednotliví správci popř. sami vlastníci daného domu. Vodoměry teplé vody v jednotlivých bytech a v nebytových prostorách nejsou měřidly fakturačními, ale jsou měřidly poměrovými, podle nichž se stanoví poměr spotřební složky (70% nákladů na tepelnou energii určenou k ohřevu vody) a výše úhrady za celou zúčtovací jednotku (celý objekt, bytový dům) a následně i za každého konečného spotřebitele.

I když jde o měřidla poměrová, mají ve smyslu metrologického zákona (zákon č.505/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů) charakter měřidel stanovených. Výše úhrady za dodávku teplé vody pro daný objekt je určována podle součtu náměrů těchto jednotlivých vodoměrů a je nezbytné, aby vodoměry teplé vody jako měřidla stanovená byly podrobovány metrologické kontrole (cejchování) – viz. Vyhláška MPO č. 345/2002 Sb.

Vodoměry používané pouze k rozúčtování nákladů na konečné spotřebitele (studená voda) mají lhůtu k povinnému ověřování 5 let. Z rozdílného účelu užití bytových vodoměrů na teplou vodu jsou stanoveny také rozdílné lhůty pro ověřování funkčnosti – proto je podstatné, že dle Vyhlášky MPO č. 345/2002 Sb., bodu 1.3.9 přílohy, písmeno b) se na užití “vodoměrů pro stanovení ceny dodávky teplé vody” prodloužená lhůta 5 let nevztahuje a pro tento způsob užití poměrového vodoměru na teplou vodu je určen interval ověření funkčnosti 4 roky!U primárních odběratelů tepelné energie (místem předání tepelné energie je vstup do výměňkové stanice ve vlastnictví odběratele):

V případě reklamace vyúčtování tepelné energie se obraťte na oddělení fakturace tepla.

Kontakt:

Jana Matoušková, fakturace tepla primární síť

telefon: +420 389 003 366 nebo e-mail: matouskova@teplarna-cb.cz

Reklamaci vyúčtování tepelné energie (dále jen reklamaci) lze uplatnit nejpozději do šesti měsíců od splatnosti reklamovaného období. Reklamaci je odběratel povinen uplatnit písemně na adrese dodavatele. Reklamace musí obsahovat údaj, že se jedná o reklamaci vyúčtování tepelné energie, označení odběratele, dotčeného odběrného místa, popis chyby ve vyúčtování a označení důkazů o takové skutečnosti, reklamovaný rozsah plnění a specifikaci, čeho se odběratel domáhá.

U sekundárních odběratelů tepelné energie a teplé vody (místem předání tepelné energie je vstup do objektu odběratele, popřípadě výstup z výměníkové stanice dodavatele):

V případě reklamace vyúčtování tepelné energie se obraťte na oddělení fakturace tepla.

Kontakty:

Petra Bínová, fakturace tepla sekundární síť

telefon: +420 389 003 251 nebo e-mail: binova@teplarna-cb.cz

Denisa Husáková, fakturace teplé vody

telefon: +420 389 003 271 nebo e-mail: husakova@teplarna-cb.cz

Reklamaci za kalendářní rok lze uplatnit nejpozději do 31. května následujícího kalendářního roku. Reklamaci je odběratel povinen uplatnit písemně na adrese dodavatele. Reklamace musí obsahovat údaj, že se jedná o reklamaci vyúčtování tepelné energie nebo vyúčtování teplé vody, označení odběratele, dotčeného odběrného místa, popis chyby ve vyúčtování a

označení důkazů o takové skutečnosti, reklamovaný rozsah plnění a specifikaci, čeho se odběratel domáhá. Potřebujete-li nahlásit poruchu, nejste-li spokojeni s kvalitou dodávky tepelné energie nebo teplé vody kontaktujte náš **non-stop dispečink**

telefon: +420 389 003 222, e-mail: dispecink@teplarna-cb.cz.