

Szanowni Państwo!

W sezonie 2012/2013 zaobserwowaliśmy znaczny wzrost ilości zgłoszeń reklamacyjnych naszych warszawskich klientów. Rozumiemy, iż użytkownik lokalu w pierwszej kolejności doszukuje się przyczyny pogorszenia wyniku finansowego w „wadliwie działających podzielnikach”. Gdyby uznać powyższe stwierdzenie za prawdziwe, oznaczałoby to nagłą awarię tysięcy sztuk urządzeń w stolicy. Wzrost ilości zgłoszeń reklamacyjnych dotyczy jednak zarówno klientów relatywnie nowych jak i zasobów opomiarowanych od wielu lat. Wspólnie z Zarządzającymi nieruchomościami w Warszawie staramy się znaleźć przyczynę takiego stanu rzeczy.

Pierwszym elementem jest niewątpliwie cena zakupu energii cieplnej u dostawcy. Warto zauważyć, iż w styczniu 2011 koszt 1GJ to 28,94 zł, natomiast w czerwcu 2013: 34,35 zł. Kolejne przyczyny działają zatem w warunkach wzrostu ceny jednostkowej.

Jednym z kryteriów oceny intensywności sezonu grzewczego jest ilość stopniodni. Obliczenie stopniodni uwzględnia zarówno długość sezonu grzewczego jak i temperatury występujące w okresie zimowym. Dla Warszawy możemy znaleźć następujące dane:

sezon	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Miasto	stCdzień	stCdzień	stCdzień
Białystok	3250	3041	3189
Warszawa	2834	2695	2889
Zakopane	3394	3361	3291

<http://www.ogimet.com/>

Widać wyraźnie, iż w sezonie 2012/2013 warszawskie Spółdzielnie Mieszkaniowe, Wspólnoty itp. jedynie w wyniku działania czynników zewnętrznych zużyły znacznie większą ilość energii cieplnej. Z drugiej strony nawet właściwe skalkulowanie w zaliczkach pobieranych od mieszkańców przewidywanej podwyżki ceny dostawcy okazało się w wielu przypadkach niewystarczające. Sezon 2011/2012 jako relatywnie „łagodny” wygenerował bowiem zbyt niską bazę ewentualnej podwyżki.

W efekcie obserwujemy oczywiście pogorszenie wyników finansowych na poziomie budynków a w konsekwencji również poszczególnych lokali. Nie oznacza to jednak, iż w sezonie 2011/2012 (niewielka ilość zgłoszeń mieszkańców) podzielniki działały prawidłowo, gdyż wygenerowały korzystne wyniki rozliczenia, natomiast w kolejnym sezonie masowo uległy awarii (mimo, iż nie wykazują kodu błędu) i spowodowały wzrost kosztów indywidualnych.

Przedstawiamy powyższy opis jako odzwierciedlenie sytuacji i nastrojów po przekazaniu rozliczeń za sezon 2012/2013 w Warszawie. W przypadku WSM „Ochota” w tak niekorzystnym z przyczyn zewnętrznych okresie otrzymali Państwo ponadto po raz pierwszy rozliczenia sporządzone na podstawie podzielników elektronicznych (po wymianie dotychczasowych – wyparkowych). Co w pełni zrozumiałe, wątpliwości dotyczące poprawności rozliczenia są w tym przypadku jeszcze bardziej wyraźne, gdyż dodatkowo pojawiają się pytania dotyczące zarówno działania nowych podzielników, ilości wyświetlanych jednostek czy wreszcie sposobu ich ujęcia w rozliczeniu.

METRONA POLSKA Pomiary i Rozliczenia Sp. z o.o.; ul. Taborowa 4; 02-699 Warszawa

Po przekazaniu rozliczeń mieliśmy okazję wielokrotnie rozmawiać telefonicznie z mieszkańcami WSM „Ochota”. Na tej podstawie chcielibyśmy przybliżyć Państwu tematy budzące największą wątpliwość:

- 1) Podzielnik elektroniczny posiada 2 czujniki temperatury. Jeden mierzy temperaturę grzejnika, a drugi – pomieszczenia. Jednostki są naliczane, gdy temperatura grzejnika jest wyższa niż otoczenia, temperatura grzejnika ma ponadto wartość charakterystyczną dla zasilonego grzejnika (np. jeśli grzejnik ma 21 °C a pomieszczenie 20 °C, jednostki NIE zostaną naliczone), ponadto rozgrzewanie grzejnika musi odbywać się w sposób charakterystyczny dla zasilania z instalacji (a nie np. przypadkowym zbliżeniem do grzejnika zewnętrznego źródła ciepła). Te wszystkie parametry charakterystyczne dla sezonu grzewczego podzielnik ma zaprogramowane i nieustannie bada, co aktualnie dzieje się w pomieszczeniu. Dopiero jeśli czujniki temperatury pokażą różnicę i tempo zmian zarówno grzejnika jak i pomieszczenia ogrzewanego w typowy sposób – naliczone zostaną jednostki.
- 2) Podzielnik elektroniczny również w sposób nieustanny dokonuje testu poprawności własnego działania. Bada czy cały czas posiada prawidłowe parametry układów, czujników... Jeżeli w funkcjonowaniu podzielnika wystąpi zakłócenie, TELMETRIC przełącza się na tryb pracy awaryjnej. Na wyświetlaczu widać tylko numer urządzenia. Jednocześnie w lewym górnym rogu wyświetlacza pojawia się dodatkowy punkt. W takim przypadku powinna nastąpić kontrola i ewentualna wymiana podzielnika.
- 3) Podzielnik elektroniczny jest urządzeniem nowoczesnym i w porównaniu z podzielnikiem wyparkowym dużo dokładniejszym. Szczególnie w pierwszym rozliczeniu po wymianie podzielników można zauważyć wyższą niż dotychczas różnicę pomiędzy np. największą nadpłatą i niedopłatą w budynku. Jest to zjawisko całkowicie zrozumiałe. Bardziej czuły podzielnik lepiej pokazuje różnice w zachowaniach poszczególnych mieszkańców przy gospodarowaniu ciepłem. Przekłada się to na wyniki finansowe, ale po skalkulowaniu nowych stawek zaliczek dla poszczególnych lokali (już w oparciu o rozliczenie na podstawie TELMETRIC) w kolejnych rozliczeniach różnice finansowe powinny być już mniejsze.
- 4) Z większą rozdzielczością wiąże się również ilość wskazywanych jednostek. Po całym sezonie grzewczym podzielniki wyparkowe pokazywały od kilku do kilkudziesięciu jednostek. Podzielniki elektroniczne wskazują przeważnie od kilkudziesięciu do kilku tysięcy jednostek. Proponujemy przykład przy założeniach:
 - przez 2 kolejne sezony kupiono z ciepłowni na ogrzewanie budynku tyle samo np. 218 GJ energii po 34,35 zł/GJ czyli każda z 2 zim kosztowała budynek po 7500 zł.
 - w budynku jest 10 lokali
 - każdy lokal ma 3 podzielniki i wyjątkowo we wszystkich lokalach podzielniki wskazują tyle samo jednostek.

I zima – podzielniki starego typu (wyparkowe).

Odczytano w lokalu kolejno $30 + 40 + 20 = 90$ kresiek - czyli we wszystkich dziesięciu lokalach w budynku łącznie 900 kresiek.

Koszt 1 kreski to $7500\text{zł} / 900 = 8,33 \text{ zł}$ za kreskę podzielnika starego typu.

Koszt jednego lokalu to $90 \times 8,33 = 750 \text{ zł}$.

II zima – podzielniki elektroniczne.

Odczytano w lokalu kolejno $1200 + 1500 + 750 = 3450$ jednostek - czyli we wszystkich dziesięciu lokalach w budynku łącznie 34500 jednostek.

Koszt 1 jednostki to $7500\text{zł} / 34500 = 0,217 \text{ zł}$ za jednostkę podzielnika elektronicznego.

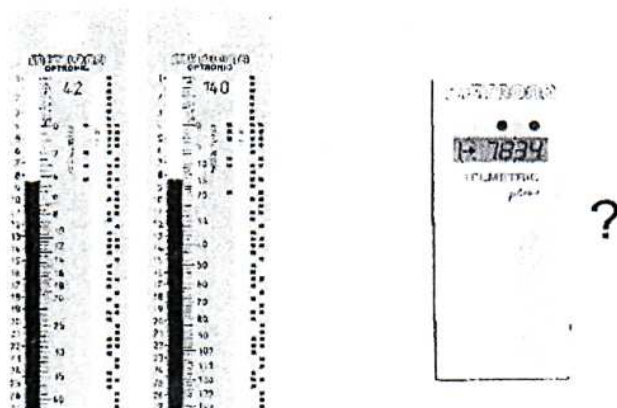
Koszt jednego lokalu to $3450 \times 0,217 = 750 \text{ zł}$.

Jak możemy zauważyć fakt wskazywania przez podzielnik elektroniczny tysięcy jednostek nie wpływa na sposób rozliczania kosztów. Oczywiście w przykładzie uprościliśmy rzeczywistość przyjmując taką samą ilość ciepła kupioną i zużytą w budynku, a jak napisaliśmy na początku niniejszej ulotki praktyka pokazała, iż w sezonie 2012/2013 kupiono i zużyto więcej ciepła niż rok wcześniej.

- 5) Na tylnej stronie rozliczenia zauważyli Państwo zestawienie odczytów z poszczególnych podzielników. Wartość z kolumny ODCZYT jest cały czas wyświetlana przez podzielnik. Będzie widoczna jeszcze do 31 maja, zatem jeśli podzielnik nie jest w trybie awaryjnym, to z łatwością mogą Państwo samodzielnie zweryfikować poprawność odczytu przyjętego do rozliczenia. Oprócz odczytu zapamiętanego podzielnik wyświetla również swój numer, cyfrę kontrolną oraz jednostki naliczone już na kolejny, trwający właśnie okres rozliczeniowy. Warto w tym miejscu powiedzieć, iż 31 maja każdego roku podzielnik zapamiętuje to co naliczył w sezonie grzewczym a jednocześnie osobno od zera zaczyna naliczać jednostki na kolejny sezon. Dodatkowo nasze służby serwisowe mają możliwość odczytania wskazań na koniec poszczególnych ostatnich 14 miesięcy. Dzięki temu jesteśmy pewni, iż do rozliczenia przyjmujemy jednostki jedynie z miesięcy grzewczych oraz możemy potwierdzić, iż podzielnik w odpowiednim momencie „wyzerował się”. Do niektórych odpowiedzi na Państwa zgłoszenia reklamacyjne zapewne zostały dołączone wydruki miesięcznych wskazań.

Wróćmy na chwilę do zdemonstrowanych podzielników starego typu (wyparkowych). W uproszczeniu działały tak, że im częściej grzejnik był zasilony (włączony), tym więcej płynu z kapilary odparowywało. Oczywiście grzejnik 15-żebarkowy, który włączy się np. 4 razy na 3 minuty wyemituje więcej ciepła niż grzejnik 6-cio żebarkowy w tym samym czasie. Rozwiązane było to w ten sposób, że podzielnik na większym grzejniku miał skalę np. 140 a na mniejszym np. 42 itp. Dzięki temu ubytek takiej samej ilości cieczy pomiarowej powodował naliczenie innej

ilości jednostek – zgodnie przecież z różną ilością wyemitowanego ciepła przez większy i mniejszy grzejnik.



Podzielniki elektroniczne też odbierają informację z grzejnika tylko w miejscu zamocowania. Nie rozpoznają wielkości grzejnika na którym zostały umieszczone. Podają jednostki związane z częstotliwością i intensywnością pracy grzejnika ale wyświetlane wskazanie nie uwzględnia jeszcze parametru związanego z wielkością elementu grzejnego. To zadanie spełnia współczynnik oceny będący odpowiednikiem numeru skali podzielnika wyparkowego. Jest on również podany na tylnej stronie rozliczenia. Czyli wskazanie każdego podzielnika mnożymy przez współczynnik oceny i dopiero wówczas uzyskujemy ilość jednostek taką, jak w przypadku podzielnika starego typu od razu z odczytu. Chcąc przedstawić zagadnienie bardziej formalnie można powiedzieć, iż aby uzyskać informację o stopniu użytkowania grzejnika, wskazanie podzielnika należy przemnożyć przez odpowiedni współczynnik oceny K. Ogólnie można stwierdzić, że wartość współczynnika oceny zależy od mocy cieplnej i budowy grzejnika, jak również od typu i sposobu montażu podzielnika. Współczynniki oceny są zdefiniowane i opisane w normie PN-EN 834.

Współczynnik oceny K jest iloczynem poszczególnych współczynników oceny:

$K = KQ \times KC$, gdzie:

KQ – współczynnik uwzględniający moc cieplną grzejnika, (im większa moc tym większa wartość KQ)

KC – współczynnik uwzględniający sprzężenie cieplne grzejnika i podzielnika przy różnych typach grzejników (im lepsze sprzężenie tym mniejsza wartość KC).

Współczynniki te są określane na podstawie badań laboratoryjnych przeprowadzonych dla poszczególnych typów grzejników z zamontowanym podzielnikiem TELMETRIC. Współczynnik oceny odzwierciedla rzeczywistą informację o eksploatowanym w lokalu grzejniku i nie podlega żadnym korektom.