

# MEGAVAT

INTERNA REVILJA

JAVNO PODJETJE ENERGETIKA LJUBLJANA

TISKOVINA, POŠTNINA PLAČANA PRI POŠTI 1102 LJUBLJANA



KONTAKTNI CENTER –  
»FRONT-OFFICE«

INTERVJU Z JONASOM  
COGNELLOM, PROJEKT  
CELSIUS

ODRAŠČANJE SISTEMOV  
DALJINSKEGA  
OGREVANJA



Irena Debeljak

## Ujeti pravi ritem

Upam, da ste v poletnih mesecih poleg vrveža, ki temu času pritiče, uspeli tu in tam obiskati tudi vaše svetišče miru in v njem uživati v stiku s seboj, v popolni tišini. Saj veste, četudi še tako intenzivno prisluhujemo sami sebi in se ob tem trudimo ujeti ritem, ki bo blizu tudi tistim, s katerimi »plešemo« večino svojega časa, nam na žalost ne uspe preslišati vseh zvokov, ki se hote ali nehote vsiljujejo med nas. Tišina zato včasih najlepše zveni...

Melodija jeseni prinaša ponovno pospešitev ritma – ne nazadnje z njo začinjamo novo ogrevalno sezono, čeprav nas piš vetra še prijetno toplo boža. Ampak veter - če še malo vztrajam pri metaforah - kaj hitro rad pokaže svoj pravi obraz in takrat nam (na pol) gola koža bistveno manj paše.

Metafore so sicer idealen »atribut« politikov. Ne bi razglabljala zakaj, pa čeprav verjame, da imamo vsi na jeziku podoben, če ne isti odgovor. A če lahko političen prostor razumemo kot oder, se zdi, da ta z največjim užitek ustvarja ravno predstavo, polno metafor, asociacij, balasta... Pripoveduje o svetu brez meja, medtem ko po njem gradi zidove... Govori o prostoru odkritega diskurza, a ga v resnici ne (pre)more.

V obljubljeni deželi z daljnega zahoda trenutno poteka »X Faktor« dveh ne najbolj priljubljenih »zvezdnikov«, seveda vsak v svoji dvorani, včasih prav smešno praznih. Špekulacije obstajajo, kmalu novembra bo znano kdo bo zmagal in »zabaval« svet v naslednjih štirih letih. S koliko podplutbami pa bo iz velike evropske družine z nam malo manj oddaljenega zahoda odšla otoška monarhija, pa najbrž izvemo v prihodnjem letu.

Morda se vam zdi, da sem si na tako prijetne dneve v septembru nadela (pre)težak jezenski plašč cinizma. Prijatelj bi mi rekel, da sem mogoče celo zrela za Kliniko za cinike... In verjetno bi imel prav, tudi ali predvsem zato, ker smo kot plesalci precej odvisni od ritmov, ki jih ustvarja politika.

Trenutno čakamo na ritem obratovalne podpore za plinsko parno elektrarno – bo ali ne bo prijeten? Ali nam bo ostal le tisti o zamujenih priložnostih? Kako sicer poslušati mnenja, zakaj največji projekt PPE-TOL še ne »stoji« oziroma samo stopica na mestu? Pri tleh so tudi trenutni ritmi električne energije, ki pritiskajo na ušesa tega projekta in mu povzročajo bolečino. Koreografija projekta PPE-TOL zato še ni znana, a gibe kljub temu pridno treniramo – v različnih zvrsteh. Ko bo namreč znan ritem, se bomo morali hitro obrniti. In temu primerno se bo potem zavrtela tudi naša strategija razvoja. In ta, tako imenovana biblija, bo takrat spet na odru, pred vsemi njenimi (ne)verniki.

Pa saj ne bo prvič, a ne? In tako kot vedno, bomo znali tudi takrat odplesati. Na general-ki si bomo hodili po prstih, se malo zaletavali s komolci in tu in tam bomo morda celo klecnili. A upam, da bomo na koncu le mi zmagovalci v naši družini in še naprej bivanju dajali utrip v predstavi: »Oskrbujemo z energijo: učinkovito, zanesljivo in ugodno«.

Irena Debeljak

Foto na naslovnici: Janez Garvas

**energetika ljubljana**

Interna revija MEGAVAT

izdaja JAVNO PODJETJE

ENERGETIKA LJUBLJANA d.o.o.

Verovškova 62 • Ljubljana

Uredniški odbor

**Glavna urednica:** Irena Debeljak • **Člani:** Doris Kukovičič, Alenka Megušar, Rechelle Narat, Maša Štangl, Vlado Maričič, Vojko Pucihar, Štefan Šimunič, Primož Škerl, Boris Šorc, Herman Janež • **Fotografije:** arhiv TE-TOL in Energetika Ljubljana • **Karikature:** Sabina Goršič • **Produkcija:** Vela d.o.o. Ljubljana • **Elektronski naslov uredništva:** megavat@energetika-lj.si



## In zadnji bodo prvi

TOMAŽ VETRIH



Prenovljeni prostori nimajo le nove estetske vrednosti, temveč tudi funkcionalne, saj z zračnostjo, dodatno klimatizacijo in talnim gretjem omogočajo boljše pogoje za delo.

Kdo je bil zadnji na vrsti za temeljito prenavo?

Vhodna avla skupaj z varnostno-nadzornim centrom na sedežu družbe, na Verovškovi ulici 62, v Ljubljani.

In zakaj je sedaj avla prva med poslovnimi prostori družbe?

Prva je po svoji funkcionalnosti. Tu so našli svoj prostor klicni center, govorilnici za osebno delo s strankami, recepcija skupaj s sprejemno pisarno vložišča, manjša sejna soba, in sanitarije za stranke, ki so prilagojene invalidnim osebam. Strankam je, oziroma

bo, na voljo več virov informacij o tem, kaj lahko postorimo za njih.

Prva je po svojem udobju in varnosti. Prostori so zračni, dodatno klimatizirani, na velikih steklih je nameščena posebna folija, ki ščiti pred soncem, tla so tlakovana s posebno protizdrsko keramiko, za prijetno počutje pozimi pa bo poskrbelo talno gretje. Za vse je dovolj prostora in udobnih sedežev; iz kotov nas opazujejo rože s svojimi cvetovi.

Laični pogled ji prizna prvenstvo tudi v estetskem smislu. Prostor, ki je bil še pred

dobrim mesecem videti kot dotrajana in slabo pospravljena ropotarnica, se je odprl v prijetnih, svetlih, skorajda prosojnih, barvnih tonih. Vse to pa v smislu prej omenjene funkcionalnosti zamejuje minimalističen, a učinkovit pristop arhitekta.

Prvenstvo je bilo doseženo tudi v izredno hitri in kakovostni izvedbi del s strani zunanjih izvajalcev. Pri tem so levji delež prispevali tudi naši delavci iz drugih sektorjev, v prvi vrsti Vzdrževanja in Trženja, katerim gre na tem mestu še posebna zahvala. **MEGAVAT**

## Tovarna energije v Minicityju

V ljubljanski Minicity, to je v kreativno otroško mesto, je prispela težko pričakovana Tovarna energije. To je nova igralna enota, ki je nastala v sodelovanju Energetike Ljubljana in Minicityja. V Tovarni energije se bodo lahko otroci, stari od 3 do 12 let, spoznavali z viri energije, z učinkovito rabo energije, energijo bodo med drugim znali povezovati tudi z energetske učinkovitostjo telesa, in sicer skozi poganjanje sobnega kolesa na dinamo, s katerim bodo morali proizvajati energijo za dom. Spoznavali se bodo tudi z delovanjem električnega vezja in ne nazadnje tudi z uporabo okolju prijaznih vozil na metan, saj je posebej v ta namen postavljena tudi CNG polnilnica, »metančke« pa predstavljajo trije prikupni avtomobilčki poganjalčki. Namen programa je otroku predstaviti osnovne pojme povezane z energijo, kar zajema tudi različne poklice, informacije o proizvodnji energije, o sistemu daljinskega ogrevanja in oskrbe z zemeljskim plinom. Aktivnosti v Tovarni energije so zasnovane tako, da spodbujajo logično mišljenje, hkrati pa otroka navajajo tudi na lastno odgovornost in samostojnost.

D. K.



Kdo bi želel delati v čisto pravi Tovarni energije?



## Po znanje v čisto ta pravo tovarno energije

ZBRALA ANA PETAČ, MINICITY



Za znanja željne otroke bodo skrbeli animatorji Minicityja, ki so se posebej v ta namen tudi sami spoznali z delovanjem Energetike Ljubljana - tovarne energije.

Animatorji kreativnega otroškega mesta, Minicityja, smo 30. avgusta 2016 obiskali enoto TE-TOL Energetike Ljubljana. Želeli smo si podrobno pogledati sproizvodnjo toplotne in električne energije ter razširiti naše znanje o njenem delovanju. Razlog? V naše otroško mesto je, kot ste že lahko prebrali, v sodelovanju z Energetiko Ljubljana, vstopila Tovarna energija.

Namen programa Tovarne energije je predstaviti osnovne pojme, povezane z energijo, od poklicev do ključnih informacij

o daljinskem ogrevanju in oskrbi s plinom. Otroci se učijo o virih energije ter prepoznajo tudi same sebe kot potrošnike energije. Pomembno spoznanje za otroke se nanaša na električno vezje, kjer se naučijo, da le ob pravilni povezanosti vseh delov, električno vezje deluje. Otroci preko polnilnice na metan spoznavajo metan kot alternativo bencinu ter po končani aktivnosti razumejo prednosti njegove uporabe v prometu.

Dejavnosti Energetike Ljubljana bomo poskušali otrokom predstaviti na čim bolj enostaven način in hkrati interaktiven ter jim tako predati znanje, ki smo ga pridobili na izobraževanju.

### Kaj pa o samem strokovnem obisku pravijo animatorji?

Urška Bedek pravi:

»Presenetilo me je, da je celoten kompleks tako velik in obširen, iz ceste namreč ne izgleda tako. Nikoli si nisem niti približno predstavljala, kako deluje termoelektrarna toplotna, da je potrebnih toliko različnih aparatov, da sistem deluje. Presenetil me je podatek, da je celotna Ljubljana tako obširno podzemno prepletena z omrežjem, ki gospodinjstva oskrbuje s toplo vodo. Vedno sem si predstavljala, da je to toplotna, kjer proizvajajo toploto, nisem pa vedela, da proizvajajo še elektriko, oskrbujejo z zemeljskim plinom, metanom in ostalimi produkti. Všeč mi je, da se zelo trudijo za čisto okolje, kar me je tudi presenetilo, ker sem bila vedno mnenja, da toplotna onesnažuje okolje. Dobila sem zelo prijeten vtis, saj so nas lepo sprejeli in nam res vse dobro razložili. Videlo se je, da so zaposleni v tovarni profesionalni in se res trudijo za razvoj.«

Tudi **Hana Kumar** je bila presenečena nad podzemnim prepletom cevi:

»Najbolj me je presenetilo spoznanje, da je pod parkom nasproti glavne železniške postaje za dve sobani velik preplet cevi z vročo vodo.« Kot veliko zanimivost pa je



izpostavila komandno sobo, ki nikoli ne ostane sama: »Posebnost sem videla tudi v komandni sobi, kjer ves čas spremljajo kakovost zraka, emisije,... Kadar so delavci tam mirni, se kaj pogovarjajo, to pomeni, da vse deluje tako kot mora. Če begajo med ekrani, hodijo iz sobe v sobo, pa pomeni, da je nekaj narobe. Imajo tudi svojo aplikacijo na telefonu, da lahko dogajanje spremljajo tudi od doma.«

Odziv **Kristine Erznožnik** je naslednji: »Nikoli si nisem predstavljala, kako naj bi izgledala toplotna, zato mi je bilo vse novo in predvsem zanimivo. Obisk sem videla kot priložnost, ko lahko neka splošna, laična, poznavanja nadgradiš s strokovnimi dejstvi. Nikoli prej nisem razmišljala o odstotkih toplotne in električne energije, podučila sem se o poteku same proizvodnje ter o njenih stranskih produktih. Priložnost smo imeli videti turbino, ki vrtil generatorje, ki proizvajajo energijo. Redkokdaj dobiš tako priložnost.«

Tudi **Anja Jereb** je bila fascinirana nad stroji ter njihovim delovanjem. Posebno izkušnjo ji je predstavljala vožnja z dvigalom na vrh toplotne. Razgled je bil navdušujoč. Všeč ji je bila predstavitev tovarne, saj je bilo pri razlagi vedno vse podkrepjeno s primeri. To ji je omogočalo, da si je lažje predstavljala za kakšne količine gre (primerjava vode v akumulatorju toplote z olimpijskimi bazeni). Kot zanimivost pa je izpostavila še vedno delujočo parno lokomotivo.

Energetiki Ljubljana se zahvaljujemo za velikodušen sprejem. Opazno je bilo, da smo animatorji z zanimanjem poslušali ter v celotni poti od deponije premoga do nadzorne sobe izredno uživali.

Pridemo z veseljem še kdaj. Hvala.





# Ljubljana je tudi CELSIUS mesto

## Pogovor z Jonasom Cognellom, koordinatorjem projekta CELSIUS

DORIS KUKOVIČIČ

CELSIUS je evropska platforma za mreženje in prenos znanja s področij daljinskega ogrevanja in hlajenja, ki so jo vzpostavili člani ustanovitelji, in sicer mesta London, Rotterdam, Göteborg, Köln in Ženeva. Projekt je financiran s strani EU, njegova ključna naloga pa je spodbujati inteligentne sisteme s področij daljinske oskrbe z energijo. Vanj je do danes vključenih 59 evropskih mest, med njimi tudi Ljubljana in z njo Energetika Ljubljana kot izvajalec izbirne gospodarske javne službe distribucije toplote. O, tem zakaj je dobro biti CELSIUS mesto, smo se pogovarjali s koordinatorjem projekta Jonasom Cognellom.



Jonas Cognell

### Kdaj se je pojavila zamisel o projektu Celsius in zakaj?

Začelo se je v evropskem uradu mesta Gothenburg v Bruslju. Leta 2012 je Evropska komisija v okviru 7. programa za raziskave in tehnološki razvoj (FP7) zahtevala podatke za prikaz vplivov na področju daljinskega ogrevanja in hlajenja (projekt FP7). Cilj projekta je doseganje večje energijske učinkovitosti mest.

### Ali ima ime CELSIUS kot sama beseda kakšen globlji pomen?

CELSIUS je okrajšava za kombinirane učinkovite velike integrirane urbane sisteme (Combined Efficient Large Scale Integrated Urban Systems)

### Cilj pridobiti 50 novih članov je že dosežen – kateri pa so še drugi cilji tega projekta?

Sedaj je pomemben cilj podpora mestom, ki so se vključili v projekt CELSIUS. Dokon-

čajemo tudi izgradnjo naših 11 demonstracijskih mest in nadaljujemo z lobiranjem, da bi daljinskim energijskim rešitvam omogočili pošteno tekmovanje z drugimi rešitvami za ogrevanje in hlajenje.

### Kako lahko Celsius pomaga svojim članom? Kaj člani s svojim vključevanjem pridobijo?

Predvsem pridobijo skupno uporabo rezultatov in koristi iz 11 demonstracijskih projektov, ki si jih med seboj izmenjujejo partnerska mesta, vključno z možnostjo študijskih obiskov. Zatem dostop do nabora orodij za projekt CELSIUS, ki bo vseboval

skega ogrevanja, od pridobivanja politične potrditve do priprave usmeritev za sprejete, izgradnjo in širitev sistemov daljinskega ogrevanja in hlajenja v mestih.

### Kaj poleg daljinskega ogrevanja in hlajenja še povezuje člane?

Želimo si, da so naša mesta bolj energijsko učinkovita.

### Ali so sistemi daljinskega ogrevanja v Evropi še priznani kot energijsko najučinkovitejše rešitve za toplotno oskrbo? Zakaj je daljinsko ogrevanje in hlajenje dobra rešitev za prihodnost?

*”Prepričani smo, da je danes v večini mest še veliko odpadne toplote, ki jo je mogoče uporabiti.”*

praktična navodila in predloge za pridobivanje podpore in potrditve pri vzpostavljanju, razvoju, delovanju, širitvi in optimizaciji sistemov za daljinsko ogrevanje in hlajenje v mestih. Pridobijo tudi povabila na specialistične delavnice s temami, ki so jih mesta opredelila kot svoje prednostne naloge; ter dostop do skupine strokovnjakov iz celotnega konzorcija projekta CELSIUS, ki lahko ponudi praktične napotke za omrežja daljin-

Prepričani smo, da je danes v večini mest še veliko odpadne toplote, ki jo je mogoče uporabiti. Dejansko jo je več, kot jo potrebujemo za ogrevanje naših mest. To je dobra rešitev za prihodnost, ker omogoča uporabo toplotne energije in njeno učinkovito razpošiljanje po mestu. V mestu se bomo vedno srečevali z izgubami energije in ker lahko pričakujemo toplejšo klimo, bo tudi potreba po hlajenju vedno večja.

### Kaj so po vašem mnenju največje prednosti daljinskega ogrevanja in kaj so v tem trenutku največje slabosti?

Kot sem že izpostavil, je to je predvsem možnost uporabe toplotne energije in njeno učinkovito razpošiljanje po mestu in tudi nizka cena goriva v različnih kombinacijah. Dobra je vključevati energijo iz obnovljivih virov



(sončno in vetrno). Za izgradnjo omrežja so potrebne velike investicije.

**Kako lahko člani dvigajo zavest o daljinskem ogrevanju in hlajenju na nacionalni in mednarodni ravni? Kako lahko pri tem pomaga Celsius?**

*”Vsako mesto, ki načrtuje, izgrajuje in izboljšuje svoje rešitve daljinskega ogrevanja in hlajenja, je vzorno uspešno mesto.”*

S projektom CELSIUS smo se odzvali na direktive in pisna stališča EU, sodelujemo pri organizaciji in se udeležujemo dogodkov EU, povezujemo pa se in sodelujemo tudi z lokalnimi in nacionalnimi politikami.

**Katera mesta so najuspešnejši primeri vizije projekta Celsius in zakaj?**

Vsako mesto, ki načrtuje, izgrajuje in izboljšuje svoje rešitve daljinskega ogrevanja

in hlajenja, je vzorno uspešno mesto. CELSIUS je mogoče primerjati s programom okoljskega certificiranja: ni pomembno, kje si, ampak kako se izboljšuješ.

**Ali ste kdaj zavrnili kakšnega prosilca za članstvo in zakaj?**

Z vsemi kandidati za članstvo v projektu CELSIUS se pogovarjamo o stanju, ciljih in usmeritvah njihovega mesta in o tem, kaj v projektu CELSIUS počnemo. Če ugotovimo, da je sodelovanje koristno za obe strani, mesto podpiše pismo o zavezi (Letter of Commitment).

**Energetika Ljubljana je postala ponosen član projekta. Kaj vas je prepričalo, da ste**

**nas sprejeli?**

Daljinsko ogrevanje ima v Ljubljani danes pomembno vlogo in ukvarjate se z izzivi, pri katerih je CELSIUS lahko del rešitve. Želite si razširiti svoje omrežje daljinskega ogrevanja, daljinsko hlajenje pa bo treba še vzpostaviti. Trenutno je vaš največji projekt zamenjava dveh soproizvodnih enot na premog z dvema plinskima soproizvodnima enotama, veliko delate tudi na dviganju zavesti o prednostih daljinskega ogrevanja in hlajenja v mestu. Mesto Ljubljana in Energetika Ljubljana imata zdaj sklenjen skupni sporazum s projektom CELSIUS, da morajo inteligentni sistemi daljinskega ogrevanja in hlajenja igrati pomembno vlogo v energijskih sistemih mesta. To ustreza viziji in pristopu mesta z oznako CELSIUS.

MEGAT

celsius  
smart cities



Vzpostavitev sistema daljinskega ogrevanja v Ljubljani, ki danes s toploto oskrbuje že 57.000 stanovanj, je eden od najučinkovitejših ukrepov za izboljšanje energetske učinkovitosti in kakovosti zraka v prestolnici.

# Kontaktni center – »Front-office« za komunikacijo s strankami

ALENKA MEGUŠAR IN SAŠA KREBS

Danes, ko je v poslovnem svetu vse večji poudarek na nenehnem povečevanju kakovosti ponujenih storitev in kakovostnemu ter hkrati dolgoročnemu odnosu s strankami, predstavlja Kontaktni center osnovno vhodno točko podjetja za komunikacijo z njegovimi strankami. Kontaktni center Energetike Ljubljana pokriva več kanalov komuniciranja – telefon, e-pošto, odzivnik, sms sporočila, osebni kontakt... Vse to in še več predstavlja točke, preko katerih naši kupci doživljajo in spoznavajo našo blagovno znamko. Pri tem so njihova pričakovanja povsem jasna – želijo si enotne uporabniške izkušnje, ažurnih informacij v realnem času in kakovostne obravnave ne glede na izbrani čas ali komunikacijski kanal.

A če želimo biti uspešni, moramo svoje kupce obravnavati celostno in biti pri tem boljši od konkurence. Da je temu tako, si v okviru Kontaktnega centra Energetike Ljubljana, ki zajema Klicni center in Sprejemno pisarno, vsakodnevno prizadeva vodja Saša Krebs z ekipo.

**Energetika Ljubljana je svoj prvi Klicni center uvedla že več kot deset let nazaj. Bili smo med prvimi dobavitelji energije, ki so imeli Klicni center za svoje uporabnike. Ti si se ekipi pridružila pred približno dvema letoma in prav hitro si se morala znajti - tako glede vsebin, ki se tičejo energetske dejavnosti, kot tudi med vsemi kubičnimi metri in megavati, SAP-om, obračuni....**

Oktobra letos bo dve leti, odkar sem prišla v Energetiko Ljubljana. Zame je bilo to nekaj povsem novega v smislu panoge, ne pa tudi v smislu dela s strankami, pomoči uporabnikom oz. kupcem. Seveda pa sem morala najprej osvojiti znanje panoge kot takšne, razumeti kaj Energetika ponuja, kako sistem deluje.

**Od tvojega prihoda do danes se je Kontaktni center precej spremenil. Predvsem v smeri res osebne in celovite obravnave vsakega kupca v pomenu »vse na enem mestu«. Nič več pošiljanja strank po celi hiši, od referenta do referenta... Ne, vse uredimo mi, na enem mestu, takoj. Je tako?**

Lahko rečem da, ampak vedno smo lahko še boljši. Bilo je narejenih že kar nekaj korakov naprej, vendar je moja vizija, da Kontaktni center povzdignemo še na višjo raven. Vsi smo v življenju tudi nekogaršnje stranke in



Saša Krebs

če sem odkrita, vsi pričakujemo kakovostno obravnavo, zato je prav, da se tega zavedamo, tudi ko smo na drugi strani »mize«.

**Lahko na kratko poveš, kaj vse lahko kupec Energetike Ljubljana danes uredi v Sprejemni pisarni oziroma v Kontaktnem centru?**

Kupci lahko oddajo vse vrste vlog, uredijo spremembe lastništev, plačnikov... Pomagamo jim pri razlagi računov, uredimo izredne obračune, dobijo lahko prepise računov, jim svetujemo, predstavimo aktualno ponudbo, uredijo lahko zamenjavo dobavitelja električne energije, uredimo jim tudi vloge za različne storitve kot so trajnik,

združen račun, enakomerni mesečni obrok, preverijo lahko stanje plačil... Svetujemo jim in jih usmerjamo tudi v zadevah, za katere Energetika ni pristojna, to je na primer pri delitvi stroškov toplote oz. plina v primerih skupnega odjema ipd. Tesno sodelujemo tudi z ostalimi službami, in sicer ko stranka potrebuje svetovanje, ki zahteva še bolj poglobljeno in podrobnejšo obravnavo, kolegi iz zalednih pisarn prevzamejo primer in se s stranko pogovorijo ter ji svetujejo. Za obravnavo tovrstnih primerov imamo na voljo tudi sejno sobo.

**Kakšen pa je obseg dela, o kakšnih številkah recimo govoriva? Težko si je namreč**



**predstavljati obseg dela brez statistike: koliko klicev približno prejmete mesečno na brezplačno številko 080 2882, koliko SMS stanj, koliko strank nas obišče osebno, koliko portal MOJ račun...?**

Statistika... Še eno področje, ki sem ga morala osvojiti popolnoma na novem nivoju in tukaj gre predvsem zahvala sodelavcu Boštjanu Bibiču, ki je pripravljen svoje znanje deliti vsem, ki ga za obdelavo podatkov in posledično merjenja uspešnosti dela potrebujemo. V letu 2015 smo od vseh klicev, nekaj več kot 43.000 smo jih prejeli, obdelali čez 31.000 klicev. V letošnjem letu jih je bilo do avgusta sprejetih že skoraj 22.000. Tudi osebni obiski se z novo ponudbo povečujejo. Tukaj je težko govoriti v številkah, saj vseh ni mogoče zabeležiti, mnogi namreč potrebujejo pomoč pri oddaji vlog za soglasje, subvencij ipd. Lahko pa rečem, da imamo vsaj 10 obiskov dnevno. Tukaj moram povedati, da osebna obravnava zahteva svoj čas, kar pa vsekakor ni le pet minut.

#### Klici v letu 2015

Vsi prejeti klici	Obdelani klici	Uspešnost v %
43540	31238	71,75%

#### Klici v letu 2016

Vsi prejeti klici	Obdelani klici	Uspešnost v %
28650	21776	76,00%

uredi vse v enem koraku, vključno s podpisom pogodbe. In lahko rečem, da je odziv res velik, saj vsakršna zamenjava dobavitelja zaradi vse potrebne dokumentacije strankam povzroča stres. Zato se trudimo, da jim ni treba nič več kot le podpisati, vse ostalo pa zanje uredimo mi. Menim, da je to pravi odnos do kupca. V praksi je to videti tako, da za stranko vse potrebno za zamenjavo dobavitelja uredimo že na podlagi enega klica, saj ji vso potrebno dokumentacijo pripravimo in pošljemo v podpis.

**Redno zaposlene ste v kontaktnem centru tri sodelavke, v »špicah« vam seveda pomagajo tudi iz drugih služb. Potrebovali in veseli pa bi jih bili še veliko več...**

Res je, ves obseg dela trenutno obvladujemo tri zaposlene, ob koncih mesecev pa se nam zaradi sprejemanja števnih stanj plinomerov pridružijo še sodelavke in sodelavci iz zalednih pisarn, tako da nas je do največ osem.

Če pogledate prej našete številke, nam dela nikoli ne zmanjka in na »svoji puncici« sem res ponosna. Delo s strankami in predvsem število teh - hkrati delamo tako na klicnem centru kot osebnem sprejemu-, ki jim nudimo pomoč vsakodnevno, ni ravno mačji kašelj, vendar se med seboj podpiramo, si nudimo pomoč in smo predvsem dober tim. Ne smem pa zanemariti tudi sodelovanja z ostalimi službami. Da bi držali kakovost, ki smo jo dosegli oz. da bi lahko naredili še kak

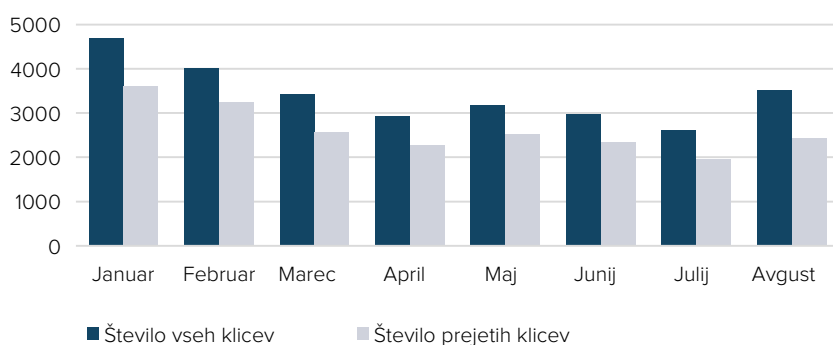
**Danes informacijska tehnologija omogoča, da si del Klicnega centra lahko kar iz svojega delovnega mesta, potrebuješ le slušalke. Pa vendar, marsikdo se boji, da se ne bo znašel v tej vlogi, da ne bo znal odgovoriti na vprašanja klicatelja... Ampak obstaja »ena brihta«, kajne?**

Tudi sama ne znam odgovoriti na vsa vprašanja strank, saj včasih zahteva odgovor preverbo v ostalih službah. Ni stranke, ki ne bi bila vesela, da se boš zanjo ti pozanimal oz. potrudil in ji klic vrnil s potrebnimi informacijami. Smo pa z dekleti vedno na voljo, da pomagamo pri vprašanjih. Ob koncu meseca, ko imamo na klicnem centru pomoč, sem s sodelavci dogovorjena, da v kolikor ne znajo odgovoriti - tudi takrat stranke kličejo še za kaj drugega kot zgolj za oddajo števnih stanj -, da mi posredujejo vprašanje stranke in njeno kontaktno številko. Stranko nato pokličem nazaj in ji odgovorim na konkretno vprašanje. Odziv strank je vedno pozitiven, saj jim damo občutek, da se za njih potrudim.



Ko dobro opravljeno delo preseneti in polepša dan...

#### Klici v letu 2016



Pri števnih stanjih (za kupce zemeljskega plina) smo uvedli določene aktivnosti in nekaj jih vsekakor še bomo, in sicer zato, da kupce opomnimo o terminu oddaje števnih stanj, pri čemer pa se že kažejo rezultati v večjem odzivu in posledično v večjem številu prejetih stanj. V primerjavi z lanskim letom smo samo v poletnih mesecih, ko ni ogrevalna sezona, zabeležili za približno 20 % več sprejetih števnih stanj.

V juniju letos smo pri osebnih obiskih kupcev obseg dela razširili tudi v pripravo in ureditev potrebnih aktivnosti za zamenjavo dobavitelja električne energije, saj če se stranka oglasi osebno, je prav, da lahko

korak naprej, bi potrebovali še vsaj tri osebe. Zavedati se je namreč treba, da se z dviganjem nivoja kakovosti obravnave strank in z dodatnimi ponudbami, obiski in klici povečujejo. Lahko imamo namreč vrhunsko ponudbo, ampak če te ponudbe strankam ne moremo podrobno predstaviti zaradi tega, ker stranke obupajo, medtem ko čakajo prostega operaterja...? Kot rečeno, osebno si in si bom prizadevala, da nivo storitev kontaktnega centra še povzdignemo, a se hkrati zavedam, da brez dodatnih človeških virov to ne bo mogoče.

mo. Dokler bodo imele občutek, da so za nas ljudje in ne številke, nam bodo to vračale z zaupanjem in jih tudi eventualno nižja cena konkurence ne bo prepričala, da bi menjale dobavitelja. Kar danes največ šteje, je odnos do strank, do kupcev. Za En.Brihto pa se je porodila ideja, ker sem kot zaposlena pogrešala interni portal, kjer bi lahko našla večino informacij, ki jih potrebujem za delo. Delo v kontaktnem centru brez vira informacij žal ni mogoče, hkrati pa ni mogoče vse informacije držati v glavi ali razpršeno na računalniku. En.Brihta je portal, kjer je zbrana večina informacij in v primeru nekoga, ki bi šele začel z delom v Klicnem centru, hkrati tudi odlični pripomoček. Ko sem ga gradila, sem morala stopiti tudi v stik z ostalimi službami, s katerimi v osnovi nimamo veliko kontakta, nam pa postopki, informacije njihovega načina dela pridejo zelo prav pri svetovanju. Je pa to portal, do katerega imamo vsi v Energetiki dostop in so tudi odzivi ostalih sodelavcev zelo pozitivni. En.Brihta je dostopna na povezavi <http://confluence.energetika-lj.si/>, prijaviti se z enakimi podatki kot v svoj računalnik (up. ime in geslo). »En.Brihta« sem gradila in jo tudi ažuriram in dograjujem sproti, saj se postopki, storitve, veljavnosti ponudbe ipd. spreminjajo, jo pa imam vedno odprto, ker tudi sama ne vem vsega na pamet.



**Kakšna pa je tvoja vizija za naprej? V katero smer misliš, da bi bilo potrebno še nadgrajevati naše storitve v okviru Kontaktnega centra?**

Potenciala imamo še ogromno, vendar kot sem že večkrat izpostavila, brez človeških virov ne bo šlo. Smo »front-line«, »front-office«, torej prvi, s katerimi stranka stopi v stik. To je delo, pri katerem ne moreš zaspiti, saj se ponudba širi, hkrati pa brez kakovostne obravnave strank ne gre. Danes ljudje ne gledajo več toliko na ceno kot na odnos do njih kot takšen, pomemben je njihov odziv. Vsaka stranka je oseba zase in prav vsaka stranka si zasluži kakovostno, to je celovito in strokovno obravnavo.

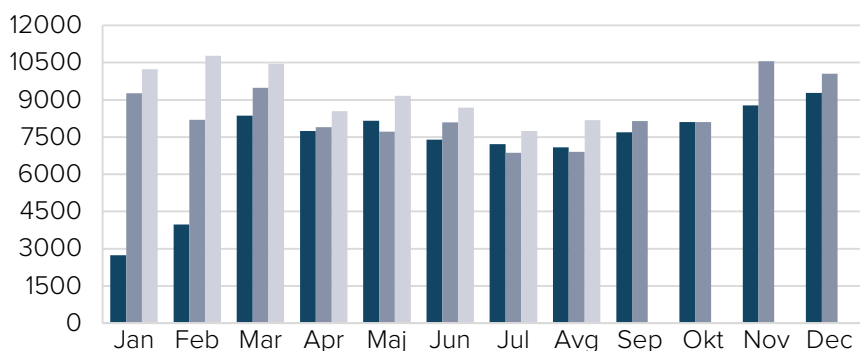
**Letos poleti se je prenovila celotna vhodna avla Energetike na Verovškovi. Lahko rečemo, da je zdaj Sprejemna pisarna res taka kot mora biti za kakovostno obravnavo strank. V času prenove pa vam ni bilo ravno prijetno, kajne?**

Končno... (smeh) V času prenove smo bile malce razseljene po hiši, ampak je ravno tako šlo, saj se je avla prenovila v dogovorjenem roku. Stranke so nad prenovo navdušene, saj imamo sedaj osebno obravnavo tako kot se spodobi. V preteklosti je bila v skupnem prostoru klicnega centra in velikokrat, ko so se sodelavke pogovarjale po telefonu, so stranke odgovarjale njim, čeprav jim pogovor sploh ni bil namenjen.

**Saša, pri delu si zelo zavzeta, prodorna... Kje si pridobivala delovne izkušnje? Imaš kakšno zanimivo zgodbo s strankami, ki te zelo cenijo?**

To je vrlina, ki mi je bila privzgojena. Skozi pretekle delovne izkušnje me je življenje

**Sprejeta števčna stanja preko Moj račun, odzivnik, SMS**



■ 2014	274	397	835	774	816	740	721	708	769	810	877	928
■ 2015	927	820	948	789	772	809	686	690	813	809	105	100
■ 2016	102	107	104	853	916	868	774	817				

naučilo, da z dobro opravljenim delom ne rasteš le na poslovnem področju, ampak tudi na osebnem. Seveda pa brez razumevanja in podpore partnerja, ko si delo prinesem domov ali zaradi dela ostanem dlje v službi, nikakor ne bi šlo. Izkušnje sem pridobivala pretežno na delovnih mestih, kjer sem v večini imela stik s strankami. Največ izkušenj z delom v klicnem centru sem pridobila na sedaj že bivšem Mobitelu in ravno te izkušnje me ženejo naprej. Za največji dosežek v življenju si štejem delo v Energetiki Ljubljana, saj delo opravljam z veseljem, to pa predvsem zato, ker imam ob sebi in nad seboj ljudi, ki moje delo cenijo. Ni lepšega kot z veseljem hoditi v službo. Zgodba? Teh je kar veliko... Najbolj mi je ostal v spominu gospod, ki sem ga vsak mesec poklicala in spomnila, da mi sporoči stanje porabe plina,

hkrati pa sva še malo poklepetala o življenju na splošno. Gospod mi je nekajkrat celo poslal paket sladkih dobrot na delovno mesto. Potem pa me je en dan poklical le zato, da mi sporoči, da je prišel iz bolnišnice in kako vesel je, da je spet doma. Seveda sva malo poklepetala, saj verjamem, da je bilo to nekaj, kar je tisti trenutek potreboval. Naslednji mesec odziva na moj klic ni bilo več... Ob novici, da ga žal ni več med nami, ki mi jo je sporočila njegova hči, sem bila, priznam, zelo pretresena. Čeprav se nisva nikoli osebno spoznala, sva skozi telefonske pogovore razvila poseben odnos. Danes nadaljujem sprejemanje števnega stanja s to gospo na enak način kot sva to počela tudi z njenim očetom.

MEGAWAT



## Kontrola notranjih plinskih napeljav

JANEZ GRUDEN

Služba za notranje plinske napeljave je del poslovnega procesa Sektorja za distribucijo plina, ki opravlja storitve na področju nadzora in prevzema novih notranjih plinskih napeljav, montaže merilno regulacijske opreme ter sanacije obstoječih notranjih plinskih napeljav v stanovanjskih, industrijskih in javnih objektih. Notranja plinska napeljava je napeljava od glavne plinske zaporne pipe do odvoda dimnih plinov na prosto. Delovni proces je sestavljen iz operativnega dela na terenu, priprave dela, koordinacije in vodenja. Delo je neposredno povezano z našimi obstoječimi in bodočimi odjemalci oziroma strankami ter poslovnimi partnerji, ki izvajajo plinske napeljave.

Na srečo ne velja »kolikor strank, toliko želja«, saj z zemeljskim plinom trenutno oskrbujemo več kot 60.000 stanovanj. Vse naše aktivnosti se izvajajo skladno z veljavnimi predpisi, delovnimi navodili in internimi tehničnimi zahtevami, ker je samo na tak način lahko zagotovljeno zanesljivo in varno obratovanje notranjih plinskih napeljav. Delo s strankami od zaposlenih poleg tehnično strokovnega znanja zahteva tudi spretnost in potrpežljivost pri komunikaciji, vključno z visoko stopnjo odgovornosti - pri uhajanju vode v stanovanju je na primer stena mokra, pri uhajanju plina pa se lahko zgodi, da stene ni več.

Zaplinjanje novo zgrajene ali obnovljene notranje plinske napeljave se lahko izvede samo po uspešno izvedenem trdnostnem preizkusu in preizkusu tesnosti. Trdnostni preizkus izvede izvajalec plinske napeljave, končni preizkus tesnosti in montažo plinmera ter regulatorja tlaka pred zaplinjanjem pa izvedejo naši monterji. Pri tem delu uporabljajo natančne elektronske merilne instrumente za izvajanje omenjenih preizkusov plinskih napeljav in za ugotavljanje prisotnosti zemeljskega plina v prostoru. Vsi instrumenti so ustrezno kalibrirani in certificirani.

V službi opravljamo tudi dodatne storitve na področju zagotavljanja varnega obratovanja obstoječih plinskih napeljav v objektih. To so predvsem testiranja morebitnih netesnosti plinskih napeljav v vrtcih, šolah in drugih javnih ustanovah, kjer po uspešnih meritvah izdamo atestno dokumentacijo. Tlačni preizkus in vizualni pregled plinske napeljave je obvezen tudi pred ponovnim odpiranjem plina, ki je bilo prekinjeno zaradi nevarnosti (npr. požar v objektu, poplava itd.). V primeru ugotovljene netesnosti obstoječe plinske



Uporabnikom je pri zagotavljanju in preverjanju varnosti notranjih plinskih napeljav v veliko pomoč naša intervencijska služba.

napeljave se z zunanjo detekcijo oziroma indikatorjem ugotavlja mesto uhajanja. Če ni možno ugotoviti in sanirati uhajajočega mesta na plinski napeljavi (npr. podometna izvedba), je treba opraviti meritve uhajajočih količin in na podlagi rezultatov glede na omenjene tehnične predpise ustrezno ukrepati. Ker instrumenti za omenjene različne meritve plinskih napeljav zahtevajo dodatna tehnična znanja naših upravljavcev distribucijskega sistema, smo uredili učilnico, kjer lahko simuliramo vse možne situacije na plinskih napeljavah, s katerimi se naši monterji srečujejo na terenu ter tako dopolnjujejo oziroma osvežujejo svoje znanje. Učilnica služi tudi kot predstavitev internih tehničnih zahtev za izvedbo plinskih napeljav ter testiranje novih tehničnih elementov in naprav.

Ker imamo na območju MOL velik delež starih plinskih napeljav zlasti v večstano-

vanjskih objektih, kjer je bila notranja plinska napeljava izvedena v navojni izvedbi, dobivamo v zadnjem času veliko prijav o uhajanju plina. Preko naše intervencijske službe skrbimo za hiter pretok informacij in v sodelovanju z upravniki ali posameznimi odjemalci organiziramo proces dela za čim hitrejšo odpravo ugotovljenega uhajanja ter vzpostavitev ponovne dobave plina. To sodelovanje bo treba v prihodnosti še okrepiti, saj le z omenjenimi meritvami lahko ugotovimo dejansko stanje plinske napeljave ter glede na rezultate pravilno svetujemo pri sanaciji.

Za zaključek naj poudarim, da vsakodnevni kontakti z odjemalci, glede na naše aktivnosti na trgu storitev plinske tehnike, potrjujejo ohranjanje zaupanja strank v naše delo in podjetje.

MEGAT



Učilnica za simuliranje možnih situacij na plinskih napeljavah.



# Ukrepi za zagotavljanje zanesljivosti omrežja

VOJKO PUCIHAR

Vročevodno omrežje sistema daljinskega ogrevanja v Ljubljani je sorazmerno staro. Nekateri deli omrežja so v funkciji obratovanja že preko 50 let, več kot polovica vročevodnega omrežja pa je v funkciji obratovanja že več kot 25 let. Sistemi daljinskega ogrevanja imajo sicer pričakovano življenjsko dobo med 40 in 50 let. V tem obdobju tako že lahko pride do bistvenega poslabšanja stanja kinet, cevi in izolacije. Najpogostejše poškodbe na vročevodu so posledica korozije cevi, do katere pride zaradi vdora meteorne vode v kineto, precej poškodbe pa je povezanih tudi s samo starostjo omrežja.

Poleg sprotnega vzdrževanja vročevodnega omrežja, s katerim zagotavljamo normalno obratovno sposobnost, je zato pomembna tudi sistemska obnova, s katero povečujemo zanesljivost obratovanja omrežja. Ko namreč pride do poškodbe vročevoda, s tem ni povzročena le škoda z izgubo omrežne vode, temveč v času odprave okvare vročevoda

ostanejo brez toplotne oskrbe tudi odjemalci, s poškodbami na glavnih sistemskih trasah vročevoda v ogrevalni sezoni je lahko resno ogrožena kvaliteta in zanesljivost oskrbe tudi v večjih predelih mesta.

Sektor za distribucijo toplote izvaja stalni vizualni kontrolni pregled vročevodnega omrežja in jaškov skozi vse leto, tudi z namenom odkrivanja puščanja, za kar preizkušamo in uporabljamo različne metode. Za ugotavljanje stanja vročevodnega omrežja uporabljamo ročno in letalsko termografijo, o kateri smo že pisali, zatem sekcijske tlačne preizkuse v posameznih zapornih območjih vročevodnega omrežja, meritve z geofonom in korelatorjem, itd. Takšen način kontrole vročevodnega omrežja nam omogoča odkrivanje potencialno kritičnih mest, ki jih lahko saniramo še preden začetno puščanje ogrevne vode preide v havarijo večjih razsežnosti, kar lahko povzroči intervencijsko večdnevno prekinitev dobave toplote zaradi odpravljanja poškodbe. Vsi ti ukrepi so privedli do občutnega zmanjšanja toplotnih

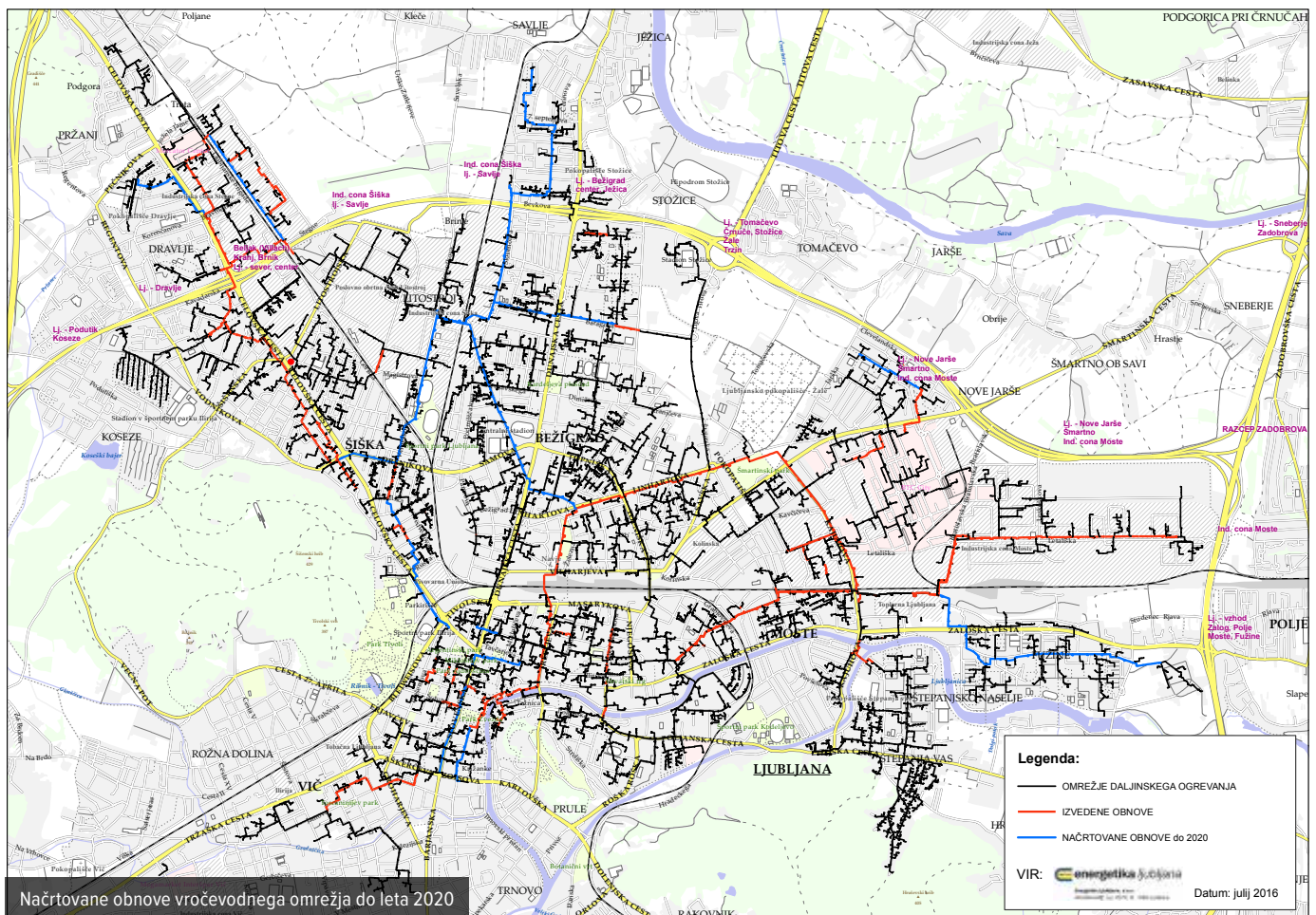


Obnova vročevoda – odsek Celovška cesta

izgub na vročevodnem omrežju, kot tudi do zmanjšanja izgub ogrete vroče vode in tako omogočili zagotavljanje zanesljivega delovanja vročevodnega omrežja.

## Sistemske obnove vročevodnega omrežja

Energetika Ljubljana stalno izvaja postopke in ukrepe za odkrivanje in sanacijo novo-



nastalih poškodb vročevodnega omrežja. Istočasno pa izvaja tudi »Načrt sanacije vročevodnega omrežja«, s katerim so glede na starost, pomembnost in okvare v preteklosti opredeljeni vročevodi, ki jih je treba obnoviti v naslednjem obdobju.

Najbolj zahtevna sanacija vročevodnega omrežja v tem letu poteka v Šiški, kjer nadaljujemo z obnovo vročevodnega omrežja na odseku med nadvozom Celovške ceste nad severno obvoznico in Cesto Ljubljanske brigade do nivoja Mercator centra v Šiški. Obnova poteka po severni strani Celovške ceste, Bravničarjevi in Vrbski ulici, prečka Devovo ulico in se vzdolž Ceste v Kleče, na nivoju Mercator centra zaključila pred prehodom vročevoda pod železniško progo, na Kuhljevo ulico v Stegnah. Obnova na tem območju bo trajala do predvidoma začetka oktobra.

### Od večtedenskih do največ nekajdnevni prekinitev oskrbe

Obnova vročevoda je vedno povezana tudi z zaustavitvijo obratovanja in prekinitvijo dobave toplote. Še v sedemdesetih letih so vsa dela na vročevodnem omrežju potekala s popolno prekinitvijo obratovanja vročevodnega omrežja v obdobju več tednov in

to za vse odjemalce. Danes zaradi obnovitvenih del na vročevodnem omrežju enkratne prekinitve dobave toplote odjemalcem trajajo le dva do tri dni. V kolikor je potrebno zamenjati več cevni segmentov kot se jih lahko v tridnevem roku, pa se to izvede v več fazah, z vmesno vzpostavitev dobave toplote. Seveda je to povezano z dodatnimi stroški in z bistveno več dela na usklajevanju in dogovarjanju z odjemalci in izvajalci na eni strani, po drugi pa tako zmanjšujemo vse negativne vplive prekinitve dobave toplote pri odjemalcih.

Na odsekih vročevodnega omrežja, kjer poteka obnova, je zaradi narave dela izvedena tudi delna ali popolna zapora cest, o čemer lastnike stavb predhodno obvesti nadzorna služba Energetike Ljubljana, ki skrbi za kvalitativni in kvantitativni nadzor pri obnovi omrežja.

### Reševanje problematike dreves, zasajenih na trasi vročevoda

Pri sistemskih obnovah vročevodnega omrežja, kot tudi pri intervencijskih posegih, se Energetika Ljubljana srečuje tudi s problematiko zaraščenih vročevodnih tras z drevjem in grmovnicami, ki so bile v pre-

teklosti nekontrolirano posajene v bližini ali celo nad vročevodnimi trasami. Za odkop vročevodne kinete, odkrivanje kinete in sanacijo vročevoda je zato potrebno v vplivnem območju izkopa predhodno odstraniti drevje in grmovnice. Energetika Ljubljana se v celoti zaveda občutljivosti posegov v obstoječe zasaditve, zato izvede vse ukrepe za minimalno odstranitev dreves in grmovnic in načrtovano nadomestno zasaditev v času obnovitvenih del. Alternativa temu je neizvajanje sistemskih obnovitev vročevodnega omrežja in izvedba samo intervencijskih posegov za odpravo puščanj med ogrevalno sezono, ko do odstranitve zasaditev dreves in grmovnic lahko pride v nekontroliranem obsegu, saj je prioritarna naloga zanesljiva oskrba odjemalcev s toploto - v veliko primerih gre za ustanove kot so šole, vrtci, domovi ostarelih in hoteli, ki so življenjsko odvisni od redne oskrbe.

Energetika Ljubljana bo v skladu z Načrtom sanacije vročevodnega omrežja tudi v prihodnjih letih nadaljevala s sistematično obnovo vročevodnega omrežja v času izven ogrevalne sezone in na ta način poskrbela za nemoteno in zanesljivo delovanje sistema daljinskega ogrevanja mesta Ljubljane.

MEGA AT

# Odraščanje sistemov daljinskega ogrevanja

PRIMOŽ ŠKERL

## Prva generacija: Od rojstva do pubertete

Tako kot se razvija človeška civilizacija, se razvijajo tudi načini ogrevanja domovanj. Z odprtih ognjišč in kaminov so naši predniki prešli prvič, ko so daljinsko ogrevanje uporabili Rimljani v Pompejih pred dva tisoč leti, kjer so vodo iz toplih izvirov vodili po kanalih do kopališč in tudi stavb. Prva generacija »modernih« sistemov daljinskega ogrevanja, ki so poleg porabnikov in distribucijskega sistema vključevali tudi umetne vire toplote, se je začela pojavljati proti koncu 19. stoletja. Ti sistemi so bili zgrajeni okrog pare kot medija za prenos toplote. Poglavitni cilj za njihovo uvedbo je bilo nadomeščanje lokalnih parnih kotlov v stanovanjskih zgradbah, saj so bili le-ti zaradi neprimerne vzdrževanja in obratovanja nevarni, eksplozije in posledične poškodbe ter tudi smrtni primeri pa so bili pogosti. Poleg varnosti je sistem

daljinskega parnega ogrevanja prinesel tudi precej višje udobje odjemalcev, saj ni bilo več treba oskrbovati lokalnega kotla z gorivom in vodo. Edino gorivo za pripravo pare v kotlovnica je bil tedaj premog. Toplota pare se je odjemalcem predajala s kondenzacijo v radiatorjih, ki so bili zaradi svojih visokih temperatur nevarni tudi za uporabnike. Zaradi visokih temperatur pare so bile izgube distribucije visoke, tako da so ti sistemi oskrbovali predvsem bližnje odjemalce. Merjenje predane toplote se je izvajalo z merjenjem pretečenega kondenzata iz trošil.

## Druga generacija: Najstništvo

Druga generacija sistemov daljinskega ogrevanja je namesto pare kot medij prenosa toplote uporabljala vročo vodo pod tlakom, s temperaturami dovoda nad 100°C. Ti sistemi so se pojavili v tridesetih letih prejšnjega stoletja in prevladovali vse do

sedemdesetih let. Ključni element so bile jeklene cevi, položene v kinete in toplotno izolirane na licu mesta. Toplotne postaje so bile lahko direktne (voda v sistemu DO je vstopala tudi v trošila odjemalcev) ali indirektne, v slednjem primeru skoraj izključno z uporabo cevni prenosnikov toplote, ki so bili veliki in težki. Ker kalorimetrov, kot jih poznamo danes, v začetku še ni bilo, je bil obračunski element vodomera. Poglavitni razlog za uvedbo druge generacije sistemov daljinskega ogrevanja je bilo varčevanje z energijo in povečevanje udobja odjemalcev v primerjavi s prvo generacijo. Značilen za drugo generacijo je prehod s parnih kotlov na velike premogovne soproizvodne enote, ki so poleg toplote proizvajale tudi električno energijo in tako gorivo pretvarjale kar se da učinkovito. Tak sistem je bil zgrajen tudi v Ljubljani.



## Tretja generacija: Zrela leta

Ključni povod za tretjo generacijo sistemov daljinskega ogrevanja sta bili obe naftni krizi v drugi polovici 19. stoletja, ki sta povzročili zahteve po nižanju toplotnih izgub distribucije ter višanju zanesljivosti in varnosti oskrbe skozi razpršenost in čim večjo uporabo lokalnih goriv. Tako sta se v 80. letih premoğu in nafti pridružila še biomasa in odpadki, ponekod pa so se pojavljali tudi nišni viri, in sicer sončna in geotermalna energija. Množično so se začeli uporabljati tudi hranilniki toplote, ki so omogočali bolj ekonomično obratovanje virov neodvisno od potreb odjemalcev toplote. Še bolj se je okrepila uporaba sproizvodnih enot, kot so bile enote za energetske izrabo odpadkov ter biomase. Medij je ostal vroča voda, temperature dovoda pa so večinoma padle pod 100°C, kar je olajšalo uporabo predfabriciranih predizoliranih cevovodov, ki so se lahko polagali v tla brez zaščitne kinete. Direktno toplotne postaje so se umaknile kompaktnim indirektnim, ki so bile izvedene z manjšimi, lažjimi in učinkovitejšimi ploščnimi prenosniki toplote. Take tehnologije so bile in se še vedno uporabljajo kot nadgradnje sistemov druge generacije, konkretno tudi v našem sistemu daljinskega ogrevanja. Včasih se tretjo generacijo zaradi množice skandinavskih proizvajalcev komponent

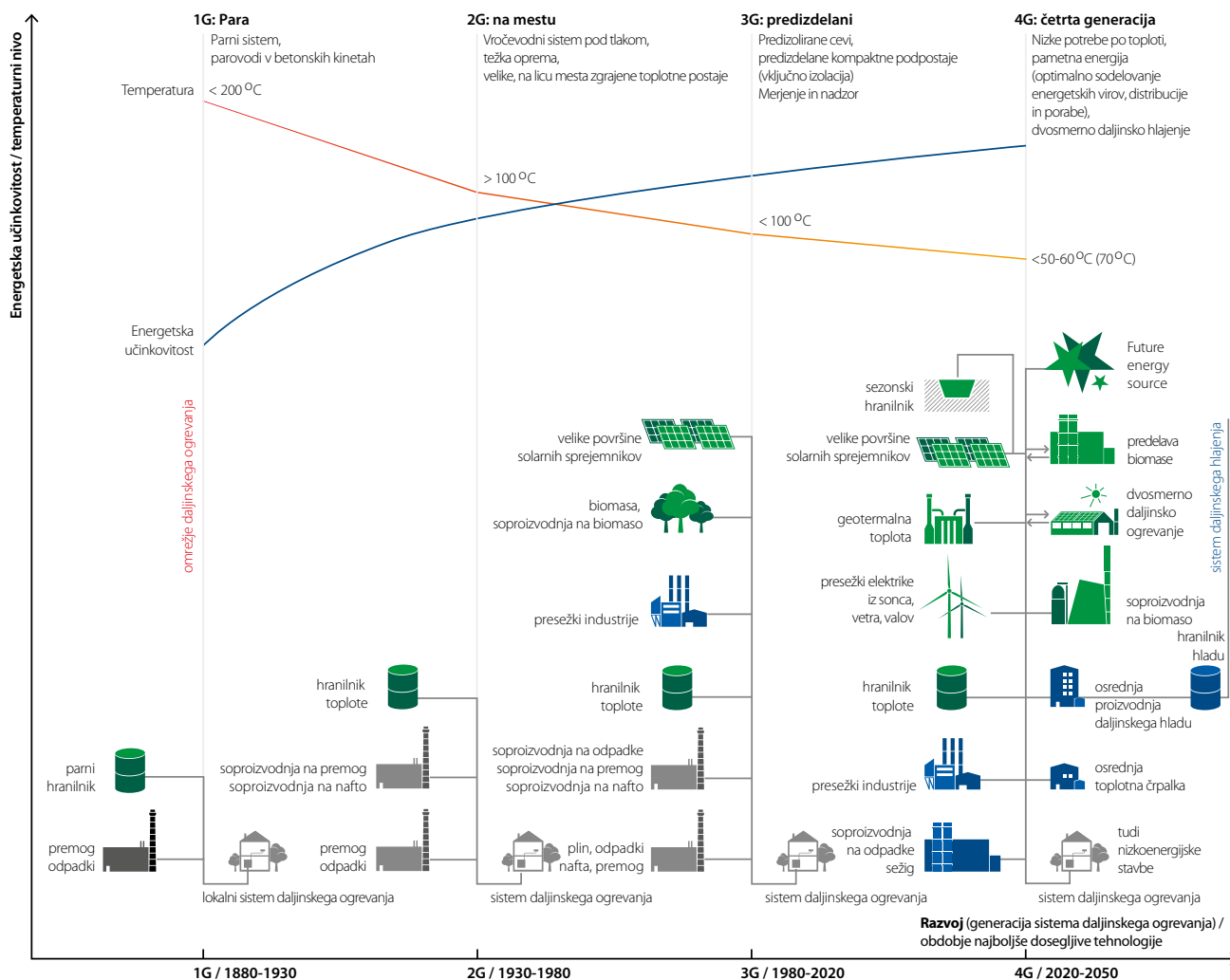
imenuje kar »skandinavski sistem daljinskega ogrevanja«.

## Četrta generacija: Novo ravstvo?

Rdeča nit generacijskega razvoja sistemov daljinskega ogrevanja je bila, kot že omenjeno, nižajoča se temperatura distribucije toplote, in večja predfabrikacija ključnih elementov sistema, kar je omogočalo cenejšo in hitrejšo vgradnjo z manj delovne sile na deloviščih. Navedeni trendi z lahko predstavljajo smernice razvoja konceptov bodoče četrte generacije, kjer bodo temperature dovoda še bistveno nižje od tretje generacije in bodo zaradi nizkih temperatur omogočale nekaj, kar prejšnje tri generacije niso: izkoriščanje nizkotemperaturne odpadne in druge toplote kot vira ogrevne energije. Tako tehnološka možnost omogoča tudi prehod sistemov DO v trajnostne, saj se bodo (lahko) fosilna goriva povsem umaknila uporabi obnovljivih virov ob vključitvi tehnologij, ki do sedaj niso bile ekonomsko vzdržne. Seveda nizke temperature dovoda niso mogoče brez primernih, takim temperaturam prilagojenih odjemalcev – ti bodo morali biti energetske zelo učinkoviti, na primer nizkoenergijske ali pasivne hiše, kjer za ogrevanje zadošča temperatura dovoda toplote okrog 30°C. Ravno zaradi nizkih temperatur bo moč v četr-

trti generaciji uporabiti tudi toploto hladilnih sistemov, ki se sedaj odstranjuje v okolje, ter ključni element četrte generacije, sezone hranilnike energije. V ta namen se lahko uporabijo podzemni vodonosniki in namensko zgrajeni hranilniki. Pilotni projekti se že gradijo, npr. v danskem mestecu Vejens so v letu 2015 zagnali največji sezonski hranilnik toplote s prostornino 200.000 m<sup>3</sup>, zraven pa veliko polje sončnih kolektorjev površine 70.000 m<sup>2</sup> – sončno toploto bodo poleti shranjevali v hranilnik do temperature 95°C in jo pozimi iz njega odjemali. Tako naj bi zagotovili približno 50 % vse potrebne ogrevne toplote. Taki hranilniki bodo lahko prevzeli tudi vlogo nekakšne »baterije« - viški zelene električne energije, npr. sončne ali vetrne, se bodo poleti lahko shranjevali v obliki toplote za pokrivanje zimskih potreb po ogrevni toploti. Zaradi nizke temperature medija je poleg naštetih aplikacij v četrte generaciji sistemov DO še mnogo možnosti za druge vrste tehnologij, ki pa bodo morda vzniknile šele kasneje – večji razmah uvajanja četrte generacije se pričakuje po letu 2020. Verjetno pa bodo to popolnoma novi sistemi DO, saj je predelava obstoječih sistemov druge in tretje generacije v četrto zaradi tehničnih in investicijskih zahtev na strani odjemalcev zelo zahtevna in tako malo verjetna.

MEGA



# Vključenost zaposlenih v procesno razmišljanje

PETER HVASTJA

Novi ukrepi za izboljšanje sistemov vodenja kakovosti in ravnanja z okoljem po notranji in zunanji presoji v letu 2016 so v obliki akcij opredeljeni v DNA. Imamo določene roke in odgovorne za izvedbo. Izboljšanje peljemo naprej. Sistema bomo nadgradili še z učinkovitejšim vodenjem procesov.

Pojmovanje dela kot procesa je v zadnjih letih postalo pomembno in predstavlja velik izziv za najuspešnejše organizacije. Procesni pristop je specifičen pogled na delovanje organizacije, kjer se vsakodnevno izvajajo, povezujejo in prepletajo mnogi med seboj povezani procesi. Večinoma smo navajeni na funkcijsko organiziranost, v kateri organizacijske enote delujejo dovolj uspešno, čeprav dejanski procesi lahko tečejo skozi tudi preko njihovih meja. Posamezen proces od začetka do končnega rezultata prehaja skozi več funkcij in skozi številne službe. Na teh prehodih lahko nastajajo zastoji in prekinitve tokov, kar povzroča izgubo informacij, časa in energije. Redko imamo pregled in nadzor nad celotnim procesom. Zato bomo procese narisali in jih opremili z vsemi ključnimi informacijami.

## Naša lastna vloga

Zanimajo nas rezultati. Ključni za rezultate so tudi zaposleni, zato je pomembno njihovo vključevanje in dobro sodelovanje v procesu. Poudarek je na tem, da vsi nenehno razmišljamo, kako lahko celoten proces ali svoj del nalog naredimo bolje, hitreje in z manj sredstvi. Zato je nujno poznavanje celotnega procesa in zavedanje o lastni vlogi v procesu. Lastnik procesa ima lažje delo, če do predlogov sprememb in koristnih izboljšav prihaja od spodaj navzgor. Seveda pa ni namen samo zbiranje predlogov, temveč tudi njihova uresničitev.

## Procesni pristop

Nova izdaja standardov sistema vodenja kakovosti in sistema ravnanja z okoljem, ki je izšla v letu 2015, s svojimi zahtevami in dobro prakso še bolj krepi in poudarja procesni pristop. Zato je treba procese identificirati, opredeliti, kako naj potekajo, treba jih je izvajati, vedno znova pregledovati, prilagajati in nenehno izboljševati.

Zahteve ISO 9001:2015 in ISO 14001:2015 so:

- Dokumentirati procese in omogočiti preverjanje, če se izvajajo tako kot je bilo načrtovano;
- Opredeliti vhode v procese in predvidene izhode iz procesov;
- Opredeliti zaporedje in medsebojno interakcijo teh procesov;
- Opredeliti in uporabljati kriterije in metode potrebne za zagotavljanje uspešnega delovanja procesov vključno z nadzoro-

vanjem, merjenjem in pripadajočimi kazalniki uspešnosti;

- Opredeliti potrebne vire in zagotoviti razpoložljivost;
- Dodeliti odgovornosti in pooblastila za izvajanje procesov;
- Obravnavati tveganja in priložnosti v procesih;
- Ovrednotiti te procese in izvajati morebitne spremembe, ki zagotovijo, da procesi dosežejo predvidene rezultate;
- Izboljševati procese v smislu PDCA Demingovega kroga (planiraj, izvajaj, nadziraj, ukrepaj);
- Vzdrževati dokumentirane informacije v podporo delovanja svojih procesov.

## Popis procesov

Odločili smo se, da bomo za prikaz in modeliranje procesov uporabili aplikacijo DNA, ki omogoča uporabniku prijazno risanje procesov z uporabo mednarodnega standarda BPMN 2.0 (Business process management notation). Usposabljanje in izobraževanje bomo začeli izvajati v jeseni letošnjega leta. Lastniki oziroma vodje organizacijskih enot so že dobili osnovna navodila in metodologi-

jo za seznanitev s procesnim pristopom.

Skozi projekt »Popis procesov v Energetiki« bomo po delovnih skupinah:

- opredelili celotno arhitekturo procesov pomembnih za delovanje Energetike Ljubljana z jasno povezavo na podporne procese in okolje;
- opredelili potek posameznega procesa z dokumentiranjem opravil v procesu z vidika izvajalcev, zapisov in referenčnih dokumentov z jasno interakcijo z drugimi procesi;
- v procese bomo vključili tveganja in kazalnike uspešnosti;
- spodbujali zaposlene za podajanje koristnih predlogov in jih usmerjali v procesno razmišljanje;
- procese bomo preverjali v praksi in skupaj iskali priložnosti za izboljšave.

V okviru projekta se bomo spraševali:

- Kaj sta vhod in izhod?
- Kakšni so pričakovani rezultati in katere kazalnike merimo?
- Katera tveganja so povezana s pričakovanimi rezultati in katere ukrepe moramo sprejeti za njihovo obvladovanje?
- Katere interakcije obstajajo z drugimi procesi?



Foto: Shutterstock



- Kateri izvajalci so vpleteni in odgovorni?
- Kako obvladujemo znanje?
- Katere vire in dokumentacijo potrebujemo?
- Kakšni zapisi nastajajo?
- Kako vključiti zahteve standardov v poslovne procese?

Ko bomo s skupnimi močmi in znanjem dokumentirali procese, bo postavljena osnova za optimizacijo. Vsi bomo lahko enako

videli procese tudi iz različnih zornih kotov (posameznika, delovnega mesta, organizacijske enote, vidika tveganj, vidika kazalnikov učinkovitosti, vidika varovanja okolja, vidika stranke itd.).

Danes že dobro uporabljamo programski paket DNA za obvladovanje vseh važnejših dokumentov v družbi, dokumentiranje nekaterih sestankov in vseh akcij, ki izhajajo iz notranjih in zunanjih presoj. Končni cilj pa je

uporabnost DNA, namenjena informacijski podpori vodenja procesov, v nadaljevanju pa tudi k obvladovanju tveganj.

Več o funkcionalnosti procesnega pristopa si lahko pogledate v DNA, in sicer na lokaciji Moja stran, spodaj Uporabniška navodila, 2. Dokumentacija, 2.3 Procesi.

Uspešno procesno razmišljanje vam želim.

MEGAT

## Prenova sredjenapetostnega omrežja na lokaciji TOŠ

TINE WINDSCHNURER

Naše prvotno 10 kV sredjenapetostno (SN) elektro omrežje na lokaciji TOŠ je bilo zaradi fazne gradnje v letih 1971 in 1977 locirano v dveh ločenih transformatorskih postajah (TP), in sicer TP 612-TOŠ1 in TP 768-TOŠ2. Celotno stikališče je bilo v rednem obratovanju že skoraj 40 let. To pomeni, da je ekonomska doba že potekla, tehnična pa je bila pri koncu, tako da je le zaradi usposobljene ekipe, navkljub iztrošenosti opreme, podjetju uspelo zagotavljati zanesljivost dobave električne energije v rednem obratovanju.

Zaradi oteženega vzdrževanja (oba 10 kV daljnovoda iz RTP Bežigrad in RTP Šiška sta bila vklopljena enostransko v TP 768-TOŠ2), neustrezne varnosti (zastarele elektrostikalne celice, prosto dostopne električne zbiralke) in fiksno vgrajenih močnostnih bremenskih stikal, se je za zagotavljanje zanesljivosti dobave električne energije v prihajajočih letih pristopilo k načrtu za zamenjavo naprav SN omrežja.

Konec leta 2015 so se začela pripravljala dela, glavna del pa se je izvedla v letošnjem letu. Trenutno se opravljajo posli v zvezi z upravnimi postopki za pridobitev uporabnega dovoljenja.

V okviru prenove so bila vključena dela demontaže stare elektro opreme, montaža novih elektro stikalnih celic, zamenjava energetskih transformatorjev in kabelskih povezav ter obnova prostorov SN stikališča, kabelskega prostora in transformatorskih boksov.

Novo SN stikališče, ki je dimenzionirano za 20 kV napetostni nivo, zamenjuje prvotna 10 kV stikališča TP 768-TOŠ2 in TP612-TOŠ1. Sestavljeno je iz dveh delov, SISTEM I in SISTEM II, v vsakem delu se nahaja 8 celic – skupaj 16. Celice so zračno izolirane, odklopniki v SN stikališču so izvlačljive vakuumske izvedbe, opremljene so z naprednimi enotami vodenja in električnih zaščit, ki omogočajo optimalno programabilno nastavitve električnih parametrov, zajem vseh električnih veličin in obratovalnih stanj. Stikališče je



Novo SN stikališče

dvostransko napajano ter ima vzdolžno ločitev zbiralk, kar zelo pripomore k zanesljivejšemu napajanju porabnikov. V primeru napake na enem delu zbiralk lahko drugi del nemoteno obratuje dalje. Olajšana je tudi redna revizija stikališča, saj je lahko polovica stikališča v breznapetostnem stanju, drugi del pa je pod napetostjo, pri čemer so vsi porabniki zaradi redundantnih transformatorskih povezav nemoteno napajani.

Na nivoju SN stikališča se je vzpostavil SCADA sistem, s pomočjo katerega je možno daljinsko nadzorovati in upravljati SN naprave. Prav tako se je posodobil sistem števnih meritev, tako da se sedaj vsi obračunski števci nahajajo v eni omari, podatki pa se pošiljajo v TOŠ, TE-TOL, Elektro Ljubljana in na ELES. Minimalno se je posegalo tudi v sistem vodenja kogeneracije, če so bile potrebne kakšne predelave, se jih je raje izvedlo na sistemih vodenja stikališča.

Prenova je zajemala tudi zamenjavo energetskih transformatorjev, vključno s sanacijo transformatorskih prostorov. Gre za zamenjavo petih energetskih transformatorjev 10/0,4 kV in 10/6 kV z novimi transformatorji 10(20)/0,4 kV, 2000 kVA in 10(20)/6 kV, 4000 kVA. Pri tem smo glede na okoljevarstveni vidik namesto oljno hlajenih transformatorjev vgradili bodisi suhe ali pa obnovili in ko-

vinsko oplaščili lovilne posode olj.

Z izgradnjo sledimo prehodu na napetostni nivo 20 kV, kar je razvojni imperativ systemskega operaterja distribucijskega omrežja in splošna praksa prenove omrežja iz zadnjih nekaj let v Sloveniji. Nove celice stikališča so zato tokovno dimenzionirane za tokovne obremenitve, ki bodo nastopile v času obratovanja na 10 kV in napetostno za 20 kV napetostni nivo.

Lokacija celotnega novega 20 kV stikališča je v prostoru obstoječega 10 kV in 6 kV stikališča TP 768-TOŠ2. S tem se sprošča lokacija 10 kV stikališča TP 612-TOŠ1 za nadgradnjo obstoječega 0,4 kV stikališča na tej lokaciji, kar pa nas čaka v prihodnjih letih.

Kljub izredni tehnični zahtevnosti projekta so se vse aktivnosti opravile brez nepredvidene prekinitve napajanja električne energije na lokaciji TOŠ in s tem brez prekinitve pare pogodbenim odjemalcem, kakor tudi skladno s terminskim planom vključevanja naprav kogeneracijskega postrojenja v funkcionalnost novega elektro stikališča.

Sama izvedba in funkcionalnost prenovljenega SN elektro omrežja je v okviru pričakovanih, kar ne bi bilo brez dobrih strokovnih sodelavcev, tako notranjih kot zunanjih, in dobrih izvajalcev del.

MEGAT

## SEKTORSKI INTERVJU

# Herman Janež, direktor Sektorja Razvoj

## Razvojni napredek družbe je naloga vseh nas

PRIPRAVILA DORIS KUKOVIČIČ



Herman Janež

### Strateški razvoj v Energetiki Ljubljana – kaj ali kdo ga definira?

V luči dobre prakse ga načrtuje ožja strokovna skupina, ki zastavi razvojno vizijo. Potem se vizija predstavi vodstvu, lastnikom in širšemu občinstvu družbe. Kot energetski družbi, ki obvladuje precej področij, nam razvoj definirajo tako zakonodaja kot okoljske in energetske smernice EU, države, lokalne skupnosti kot pričakovanja uporabnikov, dejanja konkurence, stanje obstoječih naprav in seveda želja po razvoju.

**Vaša biblija, če lahko temu tako rečem, je Strategija razvoja, za katero ste tudi vi vsebinsko prispevali levji delež. Eden ključnih ciljev je širitev omrežij, primarno vročevodnega in zatem plinovodnega. Kako napredujete?**

Pred širitvijo bi izpostavil zgostitev odjema v okviru obstoječega omrežja, potem pa širitev. Najprej za vročevodno omrežje, kjer je to možno, potem pa za plinovodno. Pri plinovodnem podpiramo širitve na območjih, kjer je izkazan interes za prikllope. Mrtvi cevovodi so namreč mrtev kapital.

**Zavedanje, da je Energetika Ljubljana tudi ali morda predvsem storitveno podjetje, se povečuje. Uporabniku želimo zagotoviti celovito energetske oskrbo. To lahko naredimo bistveno lažje za tiste, ki so na ali v bližini naših omrežij. Kako pa jo lahko zagotovimo tistim, ki so izven**

### »našega dometa«?

Z malo več truda. No, določen nabor storitev iz celovite energetske oskrbe je univerzalen, ne glede na oddaljenost od omrežij. Vročevod je razvit znotraj ožjega območja Mestne občine Ljubljana. Mogoče smo preveč skromni, ampak v tem trenutku vseeno ciljamo na Urbano ljubljansko regijo. Če bomo kot ponudnik celovite energetske oskrbe prepoznani tudi širše, bo to za nas priznanje, da nas cenijo kot celovitega, kakovostnega in zanesljivega ponudnika, ki vse to uporabniku ponuja v cenovno ugodnem paketu. In tako se bomo potrudili storitev kakovostno izvesti tudi »malo dlje«. In tukaj ni naš cilj biti najcenejši, ampak vso celoto ponuditi najugodnejše. S prenosom znanja pa smo lahko prisotni tudi »precej dlje«.

**Vemo, da se v energetiki kot panogi razvojno ali investicijsko gledano nič ne zgodi čez noč. Zakaj je temu tako in ali je težko prenašati občutek »stopicljanja na mestu«?**

Zadeve je potrebno pazljivo analizirati in se potem odločiti. Investicijski cikel za energetski projekt je recimo najmanj 5 let, če pa pripravljate dokumentacijo od začetka po zahtevanem postopku razvoja dokumentacije, pa še dlje. Stopiclja se običajno takrat, kadar se odločevalci ne (z)morejo odločiti. Iz takšnih ali drugačnih razlogov. Če bi bil vpleten privatni kapital, bi šlo najbrž hitreje.

**Izgradnja plinsko-parne enote in s tem nadomestitev dveh premogovnih blokov v enoti TE-TOL je največji projekt že vrsto let. Zakaj še ne stoji?**

Na neki način pa že stoji. Ravno to omejeno vrsto let. Zdaj je projekt v vseh svojih razvojnih stopnjah že krepko polnoleten. Mogoče bo to enkrat zgodba o zamujenih priložnostih. Lahko uperimo prst na odločevalce. Če ni odločitve, je krivda na tistem, ki ni odločil. Čeprav mogoče delamo odločevalcem krivico. Največji krivec bi morala biti okoliščina, da še nobena zima v Ljubljani ni bila zares mrzla. In potem ne verjameš, da se kdaj lahko tudi zares zgodi mrzla zima. Če se ti priletni avto eno sezono večkrat pokvari, ga precej hitro zamenjaš. Nam se pa dogaja, da bolj kot čakamo, težja je odločitev, saj če priletni avto popraviš, se tudi tolažiš, da bo še dolgo zdržal. Vsako leto je kakšno vprašanje, neznanka več. In situacija bolj zapletena. In ker ni moderno uporabljati besede »problematična«, bi mogoče trendovsko rekli »izzivalna«.

### In če bi šlo neko zimo vse »k vragu«?

Če sem lahko drzen: Mogoče bi bila pa to dobra rešitev. Pravijo, da je tam toplo in nam tako toplote ne bi manjkalo.

**Voditi tako področje zagotovo ni lahko, še posebej, ko je treba kdaj pa kdaj s sebe strgati stara oblačila in se tudi na pol nag podati na cesto – da te veter popolnoma prepaha in zajame svežina. Potem je lažje, kajne? Se morda počutite na tej cesti osamljenega?**

Strgati stara oblačila se seveda da. Ob tem računam na to, da imam v prvi vrsti sedem močnih področij, za katerimi se lahko majhno razvojno področje skriva, ko pride do prepaha in me potem doseže le oslabljena sapica... Si pa tam daleč v (sto)drugi vrsti res lahko bolj osamljen.

**Se bojim, da znava zaiti tja, kamor ne želiva...**

... k vragu, a ne? (smeh) Najbrž bo res boljše, če narediva »razvojni zaključek«. Rad bi izpostavil, da z vidika razvoja družbe računamo na vse sodelavke in sodelavce v družbi. In tudi kakšnega zunanjega. Skupaj znamo in zmoremo! Razvoj in napredek družbe ni izključna aktivnost male ekipe razvojnega področja (upam pa, da bo kmalu vsaj malo večja), ampak vseh nas.

MEGAT

- Elektrika, CNC
- Zenski plin
- Toplota, para, hlad





## JUBILANTI

## 30 let

## Darko Donko

Naš Dare je v Energetiki Ljubljana že 80 let. Takole se spominja začetka dela pri nas: »Svojega prvega dne se spomnim kot bi bil včeraj. Sprejeli so me ljudje, ki jih večina danes ni več, žal so nekateri tudi že pokojni. Vsi po vrsti so bili do mene prijazni, ustrezljivi, pomoči sem bil deležen na vsakem koraku. Prišel sem za določen čas, kot nadomestilo gospe v času njenega porodniškega dopusta. Kot vedno, se tudi tu novih izzivov nisem bal, zato se prvi dan tudi nisem »tresel od strahu«.« Dare se z nostalgijo spominja še tega, česar na naši lokaciji ne poznamo več: »Spomnim se tudi božanske jedilnice, tiste bele kavice in »frišnih« sendvičev. V prejšnji službi tega nisem bil navajen.«

Energetika Ljubljana ni bila prva Darkova služba. Prej je bil zaposlen v lesni industriji, v podjetju Hoja na Koprski ulici – tam zdaj stoji trgovina TUŠ.

Dareta so po preteku enoletnega obdobja zaposlili za stalno. Dodelili so ga v Finančno računovodski sektor in že takoj je začel delati na informatiziranju računov in pogodb. Pravi: »V bistvu že od prve zamenjave službe v Energetiki vsebinsko nisem zamenjal delovnega mesta. Skrbim za matične podatke naših odjemalcev in sklepanje



Darko Donko

pogodb o dobavi že od samega začetka svoje delovne poti, da o informatiziranju vsega skupaj sploh ne govorim.«

Darko pravi, da mora človek pri svojem delu vedno najti motivacijo – tudi svojega dela ne bi opravljal z veseljem in uspešno, če ne bi bilo tako. Kot dolgoletni sodelavec je vaje sprememb, saj pravi, da jih je bilo v vseh teh letih veliko in se je vsako leto našel kakšen izziv. Dodaja takole: »Mogoče je to dobro, včasih tudi ne. Še vedno pa je Energetika Ljubljana v mojem življenju takoj za mojo družino; glede na pogostost spre-

memb, ki so povezane z delom, pa se včasih zgodi, da je služba pogosto celo na prvem mestu. Na vprašanje, ali bi kaj spremenil v našem podjetju, ni mogel odgovoriti na kratko: »Kar nekaj stvari bi spremenil, vendar pa je to tako splošno vprašanje, da ga ni moč odgovoriti v enem stavku.«

Dare trenutno nima veliko prostega časa: delo vodje Službe za prodajne in pogodbenne odnose mu vzame veliko časa. Če pa ima možnost za proste trenutke, zelo rad dela na novi hiši, nabira gobe... Včasih tudi teče. Pogovor pa zaključi takole: »Predvsem pa sem in bom za vedno ostal športnik po duši – zato tudi rad spremljam »vse živo!«

Med jublanti v tem obdobju so še **Aleksandra Malnar** iz Sektorja za vzdrževanje, ki praznuje visok - 40-letni jubilej; **Marjan Knez** iz Službe za varstvo pri delu, **Janez Ponikvar** in **Franc Zadavec** iz Sektorja za vzdrževanje praznujejo 30-letni jubilej; **Matjaž Čuk** in **Igor Kocjančič** iz Sektorja za inženiring imata 20-letni jubilej; **Janez Vesel** iz Sektorja za distribucijo toplote, **Jan-ko Gutnik** iz Sektorja za vzdrževanje, **Aleš Ferlič** iz Sektorja za inženiring, **Gregor Golja** iz Urada direktorja ter **Roman Hribernik** in **Matjaž Mulh** iz Sektorja za proizvodnjo pa imajo 10-letni jubilej.

*Vsem jubilantom iskreno čestitamo.*

## Namerni tiskarski škrat nagrajuje pozorne bralce

Tiskarski škrat je mislil, da bo malo premetal črke in besede ter da ne bo nihče opazil... No, naredil je napako, a kaj drugega kot napak tiskarski škrat pač ne zna delati! Tokrat ga je razkril in pravilno našel **Marko Martinc**, ki smo ga obiskali na njegovem delovnem mestu v Laboratoriju za toplotne števe in mu predali nagrado. Bil je presenečen in vesel. Povedal pa je, da našo interno revijo rad prebere – še posebej mu je všeč, da je na tekočem, kaj se dogaja pri njegovih sodelavcih na Toplarniški ulici, s katerimi tudi veliko sodeluje in jih pozna, a jih žal ne vidi pogosto, ker so pač na drugi lokaciji. Glede tega, če bo še sodeloval pri kakšni nagradi igri, pa Marko tokrat ni nič povedal, ampak se je samo namuznil...

V tokratni številki pa nam tiskarski škrat ni ponagajal pri besedah, temveč pri številu. Le kaj je ušpčil?



Marko Martinc

## SVET DELAVCEV

## Politične »buče« in počitniške prikolice na »prepihu«

BOŠTJAN KOCIJAN, PREDSEDNIK SVETA DELAVCEV

Poletje se počasi poslavlja, na vrata pa že trka naslednja »kurilna« sezona. S poslovnega vidika lahko upamo in si želimo, da zima ne bo ne pretopla in ne prekratka. Neka »normalna« zima pa bo imela koristne učinke tudi na samo naravo.

Precej manj koristni, da ne zapišem kaj bolj sočnega, pa so predlogi, ki rastejo v »bučah« naših ministrstev. Prava ironija je, da Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti pripravlja oziroma je pripravilo predlog zakona, ki bi uvedel možnost odpuščanja delavcev zaradi pomanjkanja zaupanja oziroma medsebojnega



Dogovor o upravljanju s počitniškimi kapacitetami je objavljen v DNA aplikaciji

neujemanja?!?! Morda pa bi bilo še najbolje, da čim prej podajo predlog zakona, kjer bo zapisano, da lahko delodajalec odpusti delavca brez vsakršnega razloga. Zakaj bi sploh še komplicirali in iskali neke argumente, če pa je jasno, da se želi na nek sprijen način delodajalcem omogočiti odpuščanje po mili volji. Očitno še ne tako dolgo nazaj omenjana fleksibilnost trga delovne sile prihaja v naš prostor preko takšnih »by-pasov« in preko politikov, ki so – kako absurdno – na volitvah dobili glasove oziroma zaupanje večine državljanov (večine tistih, ki se sicer sploh še odpravijo na volišča).

Svet delavcev bo izvedel naslednjo redno sejo v drugi polovici septembra. Zaradi s strani delodajalca predlaganih določenih sprememb na področju počitniške dejavnosti, točneje pri samih počitniških prikolicah, smo pred tem izvedli izredno sejo, pred njo pa še dodatni izredni posvetovalni sestanek članov, na katerem so člani posredovali svoja in mnenja zaposlenih iz svojih delovnih okolij na to temo. Po več pogovorih, dopisih in izvedenih korekcijah smo na koncu na izredni seji s predstavnikom vodstva našli skupni jezik in sklenili dogovor, ki je korekten do delodajalca in bo imel hkrati dolgoročno

pozitivne posledice tudi za zaposlene. Verjetno s strani vseh zaposlenih dogovor ne bo sprejet pozitivno, a lahko upravičeno upamo, da bodo tudi ti na koncu zaznali trud sveta delavcev, da bi se – ob posluhu do argumentov delodajalca – dolgoročno obdržala tako kvaliteta kot tudi kvantiteta počitnikovanja v počitniških prikolicah v prihodnje. Osebo sem zadovoljen, da smo z vodstvom reševali celotno zadevo na zelo korektnem nivoju in v skladu z zakonom ter da smo se poslušali in poskušali razumeti argumente in predloge, ki so bili predstavljeni z ene in druge strani.

Do pisanja tega članka je ostalo odprtih še kar nekaj problemov, ki jih je svet delavcev izpostavil na svoji zadnji seji pred polemnimi dopusti.

Tako med drugim še vedno ni prišlo do sestanka z delovno skupino, ki je sodelovala pri izdelavi sistemizacije družbe in oceni delovnih mest in so ga že lani zahtevali zaposleni v komandi GPO enote TE-TOL. Dogovorjeno je sicer, da naj bi do sestanka prišlo, ko bo izdelana ocena tveganja. Nenavadno pa je, da se je izvedla sistemizacija in ocenilo delovna mesta brez, da bi bila ustrezna ocena tveganja za vsa delovna mesta sploh izdelana.

Odpri so ostali tudi nekateri izpostavljeni problemi, ki spadajo pod okrilje Odbora sveta delavcev za varstvo pri delu. Predsednik odbora je sicer sklical sestanek, kjer so obravnavali vse točke, ki so bile sprožene na zadnji seji sveta delavcev, a v praksi veliko stvari še vedno ni ustrezno urejeno (točenje goriva za buldožerje, dodatki za težke pogoje dela v določenih pogojih, ...).

V zvezi z invalidsko problematiko je svet delavcev s strani odgovornih služb znotraj družbe želel prejeti informacijo o finančnih sredstvih, ki jih ima družba še na voljo za invalide (urejanje delovnega okolja, ...), zatem bo s strani Javnega invalidskega in pokojninskega sklada poskušal pridobiti odgovore, za kaj konkretno se lahko ta denar nameni.

Zaradi širše dostopnosti je svet delavcev podal predlog, da bi se info točka iz recepcije prestavila na bolj frekventno lokacijo, predlagan je bil prostor pri uri, kjer veliko delavcev iz enote TE-TOL potrdi svoj prihod in odhod. Kljub nekaterim pogovorom in sklepu sveta delavcev zadeva do pisanja tega članka še ni urejena – info točka (še) ni prestavljena.

Podanih je bilo tudi nekaj pomislekov na vsebino Pravilnika o delovni uspešnosti, člani sveta delavcev pa so bili pozvani, da se v razumnem roku tudi sami opredelijo do



Boštjan Kocijan

predstavljenih pomislekov, saj bodo morebitne nadaljnje poteze sveta delavcev odvisne prav od večinskega mnenja njegovih članov.

Upam, da ste v letošnjem poletju dodobra izkoristili relativno naklonjeno vreme in si nabrali moči za uspešno opravljanje dela do naslednjega priklopa na polnilno postajo.

MEGAT

■ ČLEN V VERIGI

## Zoran Kolenc V Sloveniji je vsak gradbenik

POGOVARJALA SEM SE RECHELLE NARAT

Gradbena dejavnost je zelo težka panoga. Na to me je ob opisovanju svojega dela spomnil tudi tokratni sogovornik, sodelavec Zoran Kolenc, ki ima kar dve funkciji: je nadzornik, obenem pa tudi koordinator varstva pri delu na gradbiščih. Sam pravi, da je gradbena dejavnost v Sloveniji že v osnovi težja iz dveh razlogov. Prvič, ker je že skoraj vsak v Sloveniji sodeloval pri gradnji hiše, s tem pa postal samooklicani gradbenec, ki misli, da ve o gradnji vse in da lahko zato ocenjuje izvajanje del pri naših obnovah ter gradnjah, ali celo daje navodila za to... Drugič pa zato, ker je gradnja živa zadeva - stanje se nenehno spreminja, zato mora nadzornik gradnje odločitve nenehno prilagajati in iskati nove rešitve ter sprejemati težke odločitve.

### Kaj tebi predstavlja »biti nadzornik« - je to vloga z vidika oblasti ali je to lahko tudi vloga demokratičnega sodelavca?

V vsakem primeru je najprej potreben demokratičen način. Seveda moraš voditi, a nikoli ne more biti to edini način. V gradbeništvu je najbolj pomembno povezovanje vseh sodelujočih in upoštevanje izhodišč vseh, tudi pri komunikaciji.

### Katere projekte oz. gradnje trenutno nadzoruješ?

Kot vedno je kar precej zadev odprtih, a če izpostavljam največje, imam trenutno v delu 4 oziroma 5 večjih gradbišč. Med obsežnimi je trenutno izvajanje del v Šiški, kjer se zaključuje obnova vročevodnega omrežja na Celovški cesti.

### Obnova v Šiški je res izjemno zahtevna - občani so se jezili zaradi odstranitve dreves, lokacija je frekventna. Zakaj pride pri gradnji do sprememb plana, mi lahko pojasniš?

Prav gradnja v Šiški je tak tipičen primer. Prvotno je bila načrtovana obnova kinete, v kateri je vročevodno omrežje. Potem pride trenutek, ko stroji odprejo materijo in se pokaže realna slika. Kljub natančni predhodni analizi ne moreš niti predvideti niti vedeti, kaj je pod zemljo. In projekt, s tem pa tudi sama gradnja, se je v celoti obrnil na glavo. Kineteta je bila namreč popolnoma uničena, zato jo je bilo treba ne samo zamenjati, pač pa v celoti porušiti in obstoječe jeklene cevi zamenjati z predizoliranimi. Osnova za to odločitev je bila analiza ekonomičnosti sanacije kinete oz. zamenjava cevi. Zato se premakne

časovnica, spremenijo s stroški projekta. In sledi soočenje s širšo javnostjo, ki tega, da se plana v resnici ne moremo držati in to ne po lastni krivdi, ne sprejme z razumevanjem.

### Ste vse zaplete uspešno rešili? Gradnja v Šiški se zaključuje, kajne?

Da, zdaj se gradnja zaključuje in dela napredujejo zelo dobro ter uspešno. Seveda pa – dokler ni zaključeno, se nikoli ne ve, kaj bo. Predvidena je namreč popolna zapora na Celovški cesti, vemo pa, kaj to pomeni... Zato Družba za upravljanje investicij želi, da se dela izvajajo 24 ur, terminski plan je kratek. Na frekventnem območju bo postavljena zapora. A mi določenih del ne moremo opraviti ponoči, ker moramo upoštevati določene omejitve pri vrsti dela: hrup moti občane; varjenja cevi se ponoči ne vidi, zato ga ne moremo izvajati ipd. In še veliko drugih dejavnikov je.

### Kdo postavlja pogoje za delo: izvajalci, občani, kupci ali kdo drug?

Izvajalcu mi postavljamo pogoje. Strankam poskušamo ugoditi, kolikor se le da in se potrudimo. Najhujše pogoje za delo nam postavljajo lastniki zemljišč, lastniki komunalnih vodov, ipd.

### Zakaj?

Priprava dokumentacije in zbiranje soglasij je najbolj zahteven del priprave projekta. Pri tem nam je v veliko podporo naša služba za pripravo dokumentacije kot tudi sodelavci iz projektive. Na dnevni bazi se srečujemo s težavami pri delu na terenu, zato nam, nadzornikom, zelo pomaga, da se lahko obrnemo na sodelavce iz teh služb. Konkretno se je na primer zakompliciralo pri projektu, ki bi ga morali pričeti izvajati pred dvema mesecema: vsi papirji so bili urejeni, projekt definiran, soglasja zbrana... Potem je lastnik zemljišča postavil pogoje, želel je dodatno preverjanje sodelavcev, ki bodo pri delih sodelovali... Ker tega ni pravočasno uredil, je dokumentacija potekla. In smo se znašli pred starim projektom, a z novo časovnico in z novim izzivom za nov rok.

### Skupaj z izvajalci nadzorniki delate na gradbiščih, v težkih pogojih in razmerah, pod stalnim stresom ste zaradi rokov. Kako rešujete napete situacije, če pride do njih?

Poznam skoraj vse delavce in oni poznajo mene in to je velika prednost. Pomembno se mi zdi, da se ohranja pozitivno vzdušje, tudi lepa beseda je včasih dovolj. Se mi pa zdi,



Zoran 4 m pod zemljo

da si človek največ zaupanja ustvari, če je ves čas tudi prisoten z ekipo. Zaradi tega mi ni težko priti na gradbišče preveriti, kako gre popoldne ali zvečer – četudi se mi je uradni delovnik že končal. Z veseljem jim tudi kdaj prinesem sok in jih kdaj počastim kar iz svojega žepa - ne zato, da bi jih podkupoval, pač pa preprosto zato, ker cenim njihovo delo in jim želim to pokazati. Če fantje vedo, da jim boš zagotovil varne pogoje za delo in jih ne boš po nepotrebnem izpostavljaval nevarnosti, ti zapajo, zaupanje pa je dober motivator za vse.

### Nadzor včasih in danes – je razlika?

Ni primerjave! Danes je nadzorovanje mnogo težja naloga. Spremembe so v zakonodaji; delovni pogoji so se spremenili. Razmere v gradbeništvu so se močno poslabšale. Izvajalci niso bili plačani... Pogoj za izbor izvajalca je najugodnejša ponudba, kar je včasih lahko tudi zelo slabo, saj je od tega odvisna tudi kakovost materiala. Najbolj očitna pa je seveda sprememba v pritisku - roki za izvedbo del morajo biti krajši, ljudje so bolj nestrpni... Gradbena dela in materiali pa zahtevajo določen čas in postopke. Tudi mobilni telefoni so močno spremenili delo. V enem pogledu je pozitivno – lahko hitro pokličeš in kaj preveriš. Po drugi strani pa je prav dostopnost moteča – vsak te kliče, zmoti... Včasih smo se zjutraj vse dogovorili, pa si šel na teren. Ni prijetno, če te na gradbišču kar naprej kdo kliče, sam pa ne moreš vsega takoj preveriti.

**Naši sodelavci iz inženiringa se lahko pohvalijo s številnimi uspešno zaključeni gradnjami. A večkrat kot pohval so deležni negodovanja občanov, ki težko sprejmejo začasno oviran dostop do svojega doma ali pa jih moti potek dela. To, da bo rezultat zanesljiva oskrba, nikogar ne zanima. A nadzorniki so utrjeni in sprejemajo to kot del vsakdana, saj so zaradi narave dela zelo prizemljeni ljudje. Po drugi strani pa znajo opaziti in ceniti dobro opravljeno delo. Tudi Zoran, ki je v pogovoru iskreno pohvalil projekt in delo izvajalcev Darsa pri zadnji obnovi obvoznice: »Bili so več kot odlični!«**



# energetikart

predstavlja Anjo Pristavec,  
**Gumbi na 100 in 1 način**

POGOVARJALA SEM SE RECHELLE NARAT



Anja Pristavec

**Poznam kar nekaj kreativnih oseb v našem podjetju, a Anjo bi uvrstila med prvih deset. Kadarkoli sva delali skupaj, me je vedno prijetno presenetila, ne samo z zagnanostjo in pozitivnostjo, pač pa z ustvarjalnim ali novim pristopom pri delu.**

Njena kreativnost pa se ne ustavi samo pri delu: izraža se v barvnih fuzijah, ki jih z občutkom združi pri kombinaciji oblačil in nakita. Vsak njen izbor je zanimiv in živahen - kot je Anja, ki v prostem času rada obiskuje kulturne prireditve, razstave in muzeje... Skratka vse, kar diši po umetnosti in vse, kar širi obzorja. O Anji nikoli ne boste izvedeli vsega, saj jo vedno zanima kaj novega in vas bo presenetila s tem, kaj vse ve in kaj vse pozna. Dolgo sva bili skupaj v istem oddelku, v prodaji, zato sem res mislila, da me ne more presenetiti. No, pa me je - ko mi je lansko leto podarila darilce: čudovit šopek rožic, narejen iz gumbov. Najprej sem se ga otepla, saj ne maram, da kdo zapravlja zame, pa je Anja skromno, ker takšna je, dejala: »Ne, nisem kupila, naredila sem ga sama.« Lahko si predstavljate moj presenečen izraz na obrazu. Od kdaj pa to, sem se spraševala... Pa saj je mlada mamica, v službi je polno zaposlena...

**Pritisni na pravi gumb in dobil boš... umetnika!**

Čudovit izdelek je rezultat umetnosti, ki je v svetu poznana kot »button art«. Anja je dobila idejo, ko je nekoč slučajno opazila sliko ptička, izdelanega iz gumbov. Kot rečeno, Anjina domišljija in zagnanost nimata meja... In kaj kmalu je nakupila gumbce ter začela izdelovati šopke. Že prej jih je namreč rada

delala iz papirja ali iz blaga, gumbi so bili pač naslednji material, ki jih je vključila v delo.

**Kreativnost je Anji prirojena, jo pa k temu spodbuja tudi domače okolje: tudi poročena je z arhitektom, za njih pa vemo, da iz nič lahko ustvarijo kompozicijo, ki jemlje dih. Tudi njega stimulira Anjina žilica za ustvarjanje izdelkov: nekoč se je sprehajal po ljubljanskem barju in opazil prazno poljšo lupinico ter pomislil, da bi lahko nekaj, kar ne služi več enemu bitju, zaživel drugače. Kaj kmalu je nastal izdelek - polžek - ki je danes avtorsko zaščiteno delo in priznано intelektualno delo v Sloveniji (POLŽEK je zaščiteno na Uradu RS za intelektualno lastnino).**

Ko sem Anjo vprašala, ali so tudi njene rožice zaščitene kot avtorsko delo, je zopet samo skromno povedala, da še ne. Morda bodo v prihodnje. Ni namreč zasledila, da bi jih še kdo izdeloval.

**Polepšati prostor v 45 minutah**

Ko sem Anjo vprašala za recepturo za izdelavo njenih pristrčno ličnih šopkov, mi je prijazno svetovala: »Material, torej gumbi, naj bodo iz lesa. Sama sem najprej ustvarjala iz plastičnih gumbov, pa ni tako lepo. Za šopek poleg gumbov sama potrebujem še: žico, »bor mašino« - ki jo večinoma upravlja mož za zavijanje žice v obliki stekla posameznega cveta - ter občutek za estetiko in približno 45 minut«. Ja, »samo« to potrebuješ in »voila« - šopek je izdelan, prostor pa polepšan.

**Anja in njena družina z možem ter živahnima sinovoma Titom, ki ima 5 let, ter Patrikom, ki jih šteje 3, dajo svoji ustvarjalnosti duška v hladnejših dneh, ko je premrzlo, da bi se potepali zunaj. Sicer so namreč radi na vrtu in sploh v naravi ali na izletih. Nekje je pač treba dobiti ideje in kaj je lahko večji navdih kot narava?**

Bog ve, kaj bi Anja počela danes, če ne bi bila v Energetiki - svojo študijsko pot je namreč najprej začrtala na fakulteti za krajinsko arhitekturo. Pa si je na srečo premislila - in zdaj je med nami. Še vedno pa ostaja del njenega bistva kreativnost: če bi pa zavrtela čas nazaj in bila stara spet 22 let, bi korake zagotovo usmerila proti neki vrhunski oblikovalski oziroma oglaševalski agenciji.



**Kri ni voda: genetika in okolje vplivata na razvoj osebnosti**

Anja sicer izhaja iz družine, kjer je večina članov zdravnikov: njena mama, sestra, svak... Za zdravnike pa je prav tako znano, da so pogosto vrhunski umetniki, poleg tega, da opravljajo svoj poklic: nekateri so odlični fotografi, drugi pevci ipd. Tudi Anja osebno pozna kar nekaj teh, ki v času, ko odložijo belo haljo, vstopijo v svet umetnosti. In pritrjuje temu, da je verjetno tudi ta njena strast do umetnosti prišla z geni. In se še naprej razvija z načinom življenja...

**Anja in njen mož sta občutek za ustvarjanje že od vsega začetka želela spodbuditi pri svojih otrocih: skupaj ustvarjajo iz gline, izdelujejo lutke in rišejo. A otroka se navadno hitro naveličata in odhitita po svojih opravih stran od miz, medtem ko Anja in Matej ostaneta pri mizi in ustvarjata naprej. In ker je poletje mimo, se bliža spet čas, ko bodo daljši dnevi in bosta ustvarjala nove šopke in nove polžke, ki jih sorodniki in prijatelji radi naročijo ob različnih priložnostih: za rojstni dan, za okroglo obletnico ali pa za težko pričakovani čas obdarovanja ob Božiču.**

■ ŽIVIMO ZDRAVO

## Energijada 2016: Končno smo skupaj bivanju dajali utrip

Zaposleni družb Energetike Ljubljana in TE-TOL delujemo v okviru istega podjetja že od leta 2014. Pripojitveni proces je uspešno zaključen, veliko je bilo narejenega tudi na področju reorganizacije družbe, na poslovnih procesih... A letos smo prvič uspeli organizirati dogodek za vse, ki utripamo pod isto streho. In bil je že skrajni čas, zato hvala vodstvu družbe, ki nam je to omogočilo.

Raziskava o merjenju organizacijske klime v letu 2014 je pokazala, da si zaposleni želijo več osebnih kontaktov. Družba namreč deluje na treh lokacijah, kar je že osnovna omejitev, zakaj se sodelavci osebno ne srečujejo pogosteje, tudi pri delu ne. Poleg tega je dodatna omejitev tudi to, da na lokaciji Verovškove ulice ni skupnega prostora (menze), kjer bi se ljudje lahko srečevali vsaj pri dnevnem obroku.

Prihajajoče obletnice dejavnosti oskrbe z energenti in proizvodnje energije v Ljubljani so bile prava priložnost za snidenje na skupni lokaciji, ki je omogočala srečanje za vse zaposlene, ki jih ni malo – skoraj 600 nas je.

Energijada 2016 je potekala v sproščnem vzdušju in vreme nam je bilo naklonjeno ravno toliko, kot je bilo potrebno: celo dež ni zmotil tistih vztrajnih, ko so še dolgo v temi razpravljali o dobrih starih časih ter novih, neznanih priložnostih v novi ogrevalni sezoni in novih delovnih letih, ki sledijo do naslednji obletnic.

Hvala vsem, ki ste tlakovali oskrbo z energijo v teh 155 letih oskrbe s plinom in 55 letih oskrbe s toploto ter 50 letih proizvodnje toplote in elektrike, pa tudi na letošnjem dogodku za zaposlene! **MEGAWAT**



Ročni nogomet malo drugače, zagnanost pri igri pa ista!



Brez ročnega »fuzbala« seveda ni šlo.



Ste že kdaj balinali s kokosi? Mi smo prvič.



Našim uporabnikom sporočamo, da bivanju dajemo utrip, kar pomeni, da njihov dom poživimo z energijo. Boljši utrip je torej povesod, kjer so naši sodelavci. Bravo, naši!





Ali so to kapljice sanitarne tople vode ali so ti mehurčki plinske molekule? Ne, to so naši fantje, ki so se preizkusili v »fun ball zorbingu« - naporni, a za gledalce in tekmovalce zabavni igri, ki je pokazala, da imajo naši fejš fantje v Energetiki dobro fizično kondicijo: so spretni, vzdržljivi in močni. Pa še veliko humorja imajo!

## Rekreacija v Šport Ljubljana

Tudi v sezoni 2016/2017 je sklenjena pogodba z Javnim zavodom Šport Ljubljana, kjer lahko vsi zaposleni Energetike Ljubljana brezplačno koristijo športno rekreacijske storitve oz. prostore (fitnes, savna, bazen,...). Več o njihovih lokacijah in storitvah si lahko ogledate tudi na spletni strani [www.sport-ljubljana.si](http://www.sport-ljubljana.si). Vse zainteresirane zaposlene za koriščenje teh storitev vabimo, da se oglasite pri Meti Logar (Verovškova ulica 62, tel. 5889 226, soba 415) ali pri Vlasti Kastelic Hervol (Toplarniška ulica 19, tel. 5875 256, vložišče), kjer boste prejeli letne članske izkaznice, z veljavnostjo do 31. 8. 2017.



	AVTOR: JOŽE BERDON	ČAS, DANAS, NJEGA DNE	ČEŠKA IGRALKA BEROVA	STANE SEVER	LJUDJE POSEBNIH LASTNOSTI	DRAMA KARLA ČAPKA	PRIMORSKI KONJUČEK	KRIŽANKE PROTI DEMENCI!	VAS V SELSKI DOLINI	PLOD, SADEŽ	ALEŠ DEBELJAK	POSTRVI PODOBNA RIBA	BRIGA, SKRIB	POŠEVNA PISAVA	LUTKOVNA IGRICA SV. MAKAROVIC	PREBIVALKA TROJAN
	KRAJ PRI VEVČAH							AVTOR VERSKIH HVALNIC V BIBLIJI								
	DRVARSKI STROJ							SOBNI GRELEC								
								STISNjeni PRSTI								
ANDERS C. - ŠVEDSKI ASTRONOM	LUTKAR MAJARON KAZENSKA PRIJAVA			PREVIS							PRAVNA ZNANOST					
				TRGOVEC Z ŽIVALSKOŽAMI							NASPROTOVANJE					
LAHKA POLETNA OBUTEV						LEPILO (REDKO)				OCVIRK ANTON			LUJAK, LIVČEK			
										EVA LONGYKA			PISATELJ JURČIČ			
SKLADATELJ GLOBOKAR					PRIPOVEDNI PESNIK	TOALETNI PROSTOR	GEOMETRJSKA ČRTA									
							POLOŽAJ									
OBJEKT NA VRHU TRIGLAVA												KDOR IMA VELIKE OČI				
												PEVEC DARIAN				
SPODNJA PLOŠKEV PRI POSODI			DOBER TEK PRI JEDI							FR. TERORISTIČNA ORGANIZ.				OLGA KACJAN		
			TITAN							ISTI ČRKI				JANEZ NOVAK		
ZELO ČISTA TEKOČA VODA								SEVERNIAKINJA								
URADNO DEJANJE (MNOŽINA)				KENNETH (KRAJŠE)					ONDINA OTTA			DROBNA KOŽICA, MEMBRANA				KRIŽANKE BISTRIJO SPOMINI!

**Nagradni sklad:** 1. nagrada **63 €**, 2. nagrada **42 €**, 3. nagrada **21 €**

Prosimo, da pošiljate le en izvod gesla za posamezno križanko, ker bomo v nasprotnem primeru izločili vsa ponovljena imena.

**Nagrajenci iz 50. številke:**

**63 €** prejme **Aleksandra Malnar**  
**42 €** prejme **Vojko Oblak**  
**21 €** prejme **Milan Erženčnik**

Ime in priimek

Naslov

Geslo

--	--	--	--	--	--	--	--

Pravico do žrebanja imajo samo zaposleni v Energetiki Ljubljana. Pri žrebanju bomo upoštevali le en izvod rešene križanke na posameznika. Nagradni kupon z vpisanim geslom oddajte v nabiralnik časopisa do 15. 11. 2016.



■ GOSTUJOČI ČLEN V VERIGI

## Marjana Jerman

### Stranke rade prihajajo k nam...

POGOVARJALA SEM SE RECHELLE NARAT

V samem središču mesta Ljubljana lahko uporabniki storitev javnih podjetij plačujejo račune brez provizije na lokaciji Skupne blagajne, ki se nahaja v stavbi Kresija. Plačevanje računov je lahko zelo neprijetno, tako na strani pred okencem kot za njim. A ne na tej blagajni, saj z našimi uporabniki poslušajo same prijazne sodelavke. O njenem delu in strankah smo se pogovarjali s sodelavko Marjano Jerman iz Javnega holdinga Ljubljana.

#### Marjana, izvedela sem, da si v blagajni Kresija sodelavka z najdaljšim stažem.

Energetika je bila v moji službeni karieri moja tretja služba pred 18 leti, skupaj imam 35 let delovne dobe. Ker sem med drugim delala tudi v varčevalnem klubu oziroma hranilnici, sem si pridobila izkušnje o blagajniškem poslovanju, kar mi je prav prišlo tudi pri sedanjem delu.

#### Verjetno se vsak mesec oglasijo pri vas bolj ali manj isti ljudje? Ste si z mnogimi že domači?

Da. Vsak mesec prihajajo po večini isti ljudje. Na Kresiji bomo v aprilu 2017 že 10 let. Največ je starejših ljudi, nekateri imajo že lepa leta čez 80 in 90 let in še vedno sami urejajo vse zadeve. Mislim, da smo jim v pomoč, saj smo prijazne do strank. Stranke rade prihajajo k nam...

#### Kako poteka dinamika vašega dneva? Kdaj imate največ strank?

Pri nas na blagajni stranke plačujejo račune za Energetiko, Snago, Vodovod-Kanalizacijo, Žale, Ljubljanska parkirišča in tržnice ter upravne takse za MOL. Vsako podjetje ima določen rok za plačilo, kar posledično pomeni, da je med 10. in 20. dnevom v tekočem mesecu največ strank. V takem obdobju smo vedno prisotne vse tri sodelavke, zato da se izognemo predolgim čakalnim vrstam in poskrbimo, da so stranke zadovoljne.

#### Skupna blagajna Kresija je bila eden izmed prvih skupnih projektov, kjer je bilo za plačnike urejena ena komunikacijska točka. Začetki so bili verjetno kar naporni – informacijsko, organizacijsko... Kako se ti spomniš teh začetkov, kako si jih doživljala?

Ob prihodu na delovno mesto na Kresijo sem bila zelo zaskrbljena, ker smo locirane drugje, stran od sodelavcev in podpornih služb. Zelo smo se namreč bale primerov, da bi bili zapleti glede programa ali drugih novosti. Kasneje pa se je izkazalo, da je bil ves strah nepotreben – vse se je odlično uredilo.

#### Zaradi neposrednega kontakta z našimi odjemalci ste dragocen vir povratnih informacij. Kaj bi lahko Energetika Ljubljana še izboljšala po njihovem mnenju? Ali morda kaj tudi pohvalijo?

Kot sem že omenila, so naše stranke večinoma starejše osebe in je komunikacija preko elektronske pošte mnogim tuja, raje imajo telefonski ali osebni razgovor. Stranke so zadovoljne, ker lahko plačujejo s kreditnimi karticami, predvsem pa so zadovoljne, ker ni provizije pri plačilu.

#### Pri tako stresnem delu – kontakti s strankami, ki so morda razburjeni zaradi računov, oprava z denarjem ipd. je najbolj pomembno, da je ekipa homogena. Koliko vas je skupaj in kako si pomagata?

Razburjenja je kar nekaj, še posebej v zimskem času, ker so zneski položnic višji. Zato je še toliko bolj pomembno, da smo dobra ekipa. V tej ekipi smo tri sodelavke, ki odlično sodelujemo. Ob enem pa bi pohvalila tudi naše sodelavke iz Mestne občine Ljubljana, ki so nas na Kresiji sprejele za svoje in nam vedno stojijo ob strani. Lažje je tudi, ker se lahko zanesemo na strokovnost gospe Vide Demšar, ki je zadolžena za nas. Pohvalo si zasluži tudi naša Jerca Pokorn, ki nam pomaga, kadar se zgodi kaj nepredvidenega...

#### Ljubljana se je v zadnjih letih zelo polepšala, kar zavidam ti, da delaš v centru. Kaj pa je tebi najbolj všeč?

Ljubljana je res lepa v vseh letnih časih. Všeč mi je pogled na Ljubljanski grad, Mestno hišo, Ljubljano... Še posebej pa mi je všeč ljubljanska tržnica v bližini, kjer je zelo veliko ponudbe ter prijaznih in nasmejanih ljudi. Pohvalila pa bi tudi delavce, ki skrbijo, da je tržnica vsak dan lepo pospravljena in čista.

#### Kaj pa Marjana dela, ko ni v službi? Ljudje, ki veliko delamo s strankami, se doma neradi pogovarjamo. Je s teboj tudi tako?

Sama nisem športni tip, vendar zelo rada



Marjana Jerman v Skupni blagajni Kresija, kjer pri plačilu storitev ni treba plačati provizije, s svojimi sodelavkami vsak dan z veseljem pomaga uporabnikom. Zaradi njihove prijaznosti mnogi tudi radi pridejo vsak mesec.

hodim na sprehode in občasno vrtnarim. Priznam pa, da tiste dni v mesecu, ko imamo povečan obseg dela, se doma najbolj prileže počitek v tišini.

MEGAVAT

# CELOVITA ENERGETSKA OSKRBA.

V Energetiki Ljubljana proizvajamo elektriko v soproizvodnji s toploto, zato je cenovno ugodnejša in okolju prijazna.



080 2882

bivanjudajemoutrip.si

energetika ljubljana

# CELOVITA ENERGETSKA OSKRBA.

V Energetiki Ljubljana proizvajamo elektriko v soproizvodnji s toploto, zato je cenovno ugodnejša in okolju prijazna.

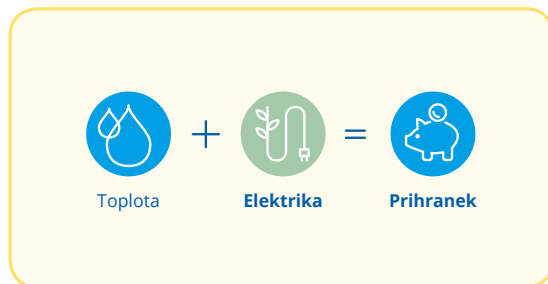


080 2882

bivanjudajemoutrip.si

energetika ljubljana

## TOPLOTI DODAJAMO ELEKTRIKO



### Akcijska cena

#### ELEKTRIČNA ENERGIJA

	VT (EUR/kWh)	MT (EUR/kWh)	ET (EUR/kWh)
Neto cena brez DDV*	0,05579	0,02988	0,04981
Neto cena z DDV	0,06806	0,03645	0,06077

Prihranek si lahko izračunate na [bivanjudajemoutrip.si](http://bivanjudajemoutrip.si).

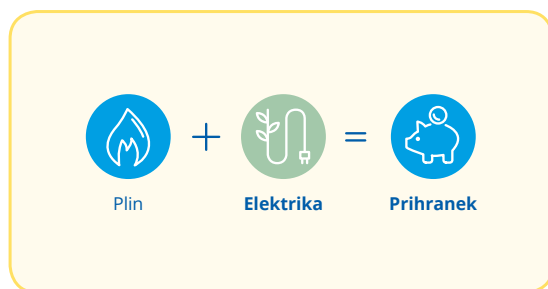
Akcija za gospodinske uporabnike velja do 31. oktobra 2016.



V Energetiki Ljubljana **15 % električne energije** proizvedemo iz **lesne biomase** in s tem dodatno prispevamo k višji kakovosti zraka.

\*Neto cena za dobavo električne energije ne vključuje stroškov dostopa do distribucijskega omrežja električne energije, prispevkov, DDV in drugih dajatev, predpisanih s strani države. Cena toplotne energije se obračunava v skladu z vsakokrat veljavnim uradnim cenikom Energetike Ljubljana. Na osnovi Akta o načinu določanja in prikazovanja deležev posameznih proizvodnih virov elektrike (Uradni list RS, št. 22/16), je sestava primarnih virov za proizvodnjo električne energije dobavitelja električne energije Energetika Ljubljana, Verovškova ulica 62, 1000 Ljubljana, za leto 2015, objavljena na spletni strani [www.bivanjudajemoutrip.si](http://www.bivanjudajemoutrip.si). Splošni pogoji za prodajo in nakup električne energije za gospodinske in male poslovne odjemalce, Splošni pogoji za dobavo in odjem toplote in hladu za geografsko območje Mestne občine Ljubljana ter Splošni pogoji akcije toploti dodajamo elektriko so objavljeni na spletni strani [www.bivanjudajemoutrip.si](http://www.bivanjudajemoutrip.si) in dostopni na sedežu podjetja.

## PLINU DODAJAMO ELEKTRIKO



### Akcijska cena

#### ELEKTRIČNA ENERGIJA

	VT (EUR/kWh)	MT (EUR/kWh)	ET (EUR/kWh)	EUR/Sm <sup>3</sup>
Neto cena brez DDV*	0,05579	0,02988	0,04981	0,2600
Neto cena z DDV	0,06806	0,03645	0,06077	0,3172

Prihranek si lahko izračunate na [bivanjudajemoutrip.si](http://bivanjudajemoutrip.si).

Akcija za gospodinske uporabnike velja do 31. oktobra 2016.



V Energetiki Ljubljana **15 % električne energije** proizvedemo iz **lesne biomase** in s tem dodatno prispevamo k višji kakovosti zraka.

\*Neto cena za dobavo zemeljskega plina in električne energije ne vključuje stroškov dostopa do distribucijskega omrežja zemeljskega plina in električne energije, prispevkov, DDV in drugih dajatev, predpisanih s strani države. Ponudba velja za gospodinske odjemalce z individualnim odjemnim mestom (gospodinski odjemalci zemeljskega plina za letno porabo zemeljskega plina od 201 Sm<sup>3</sup> do 10.000 Sm<sup>3</sup> (prodajne skupine PS; do PS) in gospodinski odjemalci električne energije). Na osnovi Akta o načinu določanja in prikazovanja deležev posameznih proizvodnih virov elektrike (Uradni list RS, št. 22/16), je sestava primarnih virov za proizvodnjo električne energije dobavitelja električne energije Energetika Ljubljana, Verovškova ulica 62, 1000 Ljubljana, za leto 2015, objavljena na spletni strani [www.bivanjudajemoutrip.si](http://www.bivanjudajemoutrip.si). Splošni pogoji za prodajo in nakup zemeljskega plina, Splošni pogoji za prodajo in nakup električne energije za gospodinske in male poslovne odjemalce ter Splošni pogoji akcije plinu dodajamo elektriko so objavljeni na spletni strani [www.bivanjudajemoutrip.si](http://www.bivanjudajemoutrip.si) in dostopni na sedežu podjetja.