

## TAJEMNICZY KLIENT

Wcielając się w rolę zwykłego klienta, badamy jakość obsługi, funkcjonowanie rynku, wyzwania i pułapki, których unikniecie po przeczytaniu, bo już tam był... Tajemniczy Klient.

# Kupuję pompę ciepła

Jako Tajemniczy Klient dzwonię do firm, które sprzedają i montują pompy ciepła. Przedstawiam się jako właściciel domu ogrzewanego starym kotłem na węgiel, który chce mieć pompę ciepła i koniecznie skorzystać z dofinansowania z programu „Czyste Powietrze”. Tylko że mój nieocieplony dom zupełnie nie nadaje się do takiego ogrzewania! Co na to sprzedawcy i instalatorzy?

Tekst **ANDRZEJ GRANDUS**

**D**zwonię. – Dzień dobry... tak... nieocieplona kostka z lat siedemdziesiątych, ogrzewanie kotłem śmieciuchem, grzejniki żeliwne. Spalamy 5 t węgla rocznie i dodatkowo drewno. Powierzchnia ogrzewana 130 m<sup>2</sup>. Temperatura w domu? Minimum 23°C. Chcę pompę ciepła i oczywiście dofinansowanie z „Czystego Powietrza”. – Takie informacje przekazuję moim rozmówcom – sprzedawcom i przedstawicielom firm instalacyjnych, których ogłoszenia znajduję w popularnych portalach ogłoszeniowych. Oferują tam pompy ciepła wraz z montażem, z dofinansowaniem, prawie bez wkładu własnego. Sprawdzmy...

### ROZMOWA 1

#### 14 dni i jest pompa

Firma z siedzibą 120 km od domu Tajemniczego Klienta. Odległość to istotna informacja, bo co będzie, jeśli pompa się zepsuje? Skąd przyjedzie serwis? Firma z ogłoszenia ma stronę internetową, z której wynika, że zajmuje się montażem fotowoltaiki. W zakładce „pompy ciepła” jest tylko formularz do kontaktu. Adres firmy – sprawdzam – to jeden pokój w dużym biurowcu, w którym mieści się wiele firm różnych branż. Nie wygląda to zachęcająco.

Na portalu ogłoszeniowym firma oferuje bardzo tanie pompy ciepła na propanie, czyli urządzenia z założenia bardzo wydajne, ale też wymagające. Cena monoblokowej pompy ciepła o mocy 9 kW to 25 tys. zł i to z montażem! Inne elementy instalacji wymagają dodatkowego wyliczenia – informuje ogłoszenie.



FOT. HRYSCHYSHEN SERHIUS/SHUTTERSTOCK.COM

► Czy jako Tajemniczy Klient trafiłem na oszustów? Nie mogę tak powiedzieć, jednak – nawet jeśli intencje były dobre – to chęć sprzedania pompy zbyt często była głównym motywem

Gwarancja na wiele lat. Co ciekawe, mają absolutnie świetny marketing – wszyscy w internecie je wychwalają!

Problem w tym, że najlepsza pompa na świecie jest w tytule ogłoszenia, a w opisie zupełnie inna pompa znanego producenta. Szczegół? Może błąd? Za to cieszy obietnica szybkiego działania firmy – audyt, wycena, realizacja i uruchomienie w 14 dni.

Dzwonię. Rozmawiam z przedstawicielem firmy. Pan Kamil na wieść o marnym stanie mojej kostki stwierdza, że trzeba przeprowadzić audyt.

– Na czym on będzie polegał? – Na wypyтaniu domowników i zobaczeniu, jaka jest instalacja.

Pytam dalej i uzyskuję kolejne informacje: – Skoro są grzejniki, to musi być

pompa ciepła wysokotemperaturowa – czynnik grzewczy będzie miał 70°C. – Sposób finansowania? Można zapłacić za całość i czekać na dofinansowanie z „Czystego Powietrza”; można zrobić prefinansowanie, ale wtedy firma czeka, aż dostanie połowę środków z Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. To opóźni rozpoczęcie prac, więc lepiej sfinansować samemu i poczekać na przelew. Kolejnego dnia dzwonię z prośbą o umowę. Przedstawiciel firmy tym razem ma dużo wątpliwości, bo – argumentuje – zamontujemy teraz pompę ciepła o mocy 15 kW, a potem dom zostanie ocieplony i moc pompy będzie za duża. Stwierdza na koniec: – Nie działamy bez audytu...

**Komentarz instalatora (Bernard Kaszta):** Nie wiadomo do końca, co oni sprzedają, skoro inna pompa ciepła w nagłówku, a inna w opisie. Oferta nie jest kompletna, o czym firma informuje. Niska cena ma przyciągnąć uwagę klienta. Pozytywne jest to, że przedstawicielowi firmy zapaliła się czerwona lampka i powiedział, że musi być jednak audyt.

## ROZMOWA 2

### Byłe by finansowanie

Pan Jarosław, autor ogłoszenia, jest albo wolnym strzelcem, albo pracownikiem firmy. Trudno odgadnąć jego rolę, ale działała na rzecz bardzo dużej firmy instalacyjnej z siedzibą 115 km

Rozmawiamy. Pan Jarek poznaje nędzny stan domu-kostki Tajemniczego Klienta i... dopytuje o dochody właścicieli. Jeśli są bardzo niskie, dofinansowanie z „Czystego Powietrza” wyniesie ponad 40 tys. zł. Wtedy, jak w ogłoszeniu – zapewnia – koszt dodatkowy dla właściciela domu to będzie 4 tys. zł.

Kolejnego dnia znów dzwonię: – Sprawdziłem w gminie, dochód jest rzeczywiście bardzo niski, kwalifikuję się do najwyższej dopłaty. Pan Jarosław jest już gotów dobrać pompę ciepła. Zastrzega, że dobierze urządzenie na miejscu, a potem wyśle specyfikację do firmy. Mają tam dział techniczny i zweryfikują, czy pompa ciepła jest dobrze dobrana.

bądź trudne warunki pogodowe (atmosferyczne). Masło maślane, a punkt o rezygnacji z umowy przez klienta, jeśli firma się spóźni – nie do wyegzekwowania. Kwota w umowie także odbiega od optymistycznych założeń ogłoszenia. W przesłanej umowie jest konkretna propozycja – monoblokowa pompa ciepła o mocy 18 kW. Koszt pompy z montażem to 61 tys. zł. Wariant w umowie? Bez dotacji. Płatność po stronie właściciela domu. 50% po podpisaniu umowy i 50% po odbiorze pompy ciepła. W umowie jest zapis, że na naprawę usterki w ramach gwarancji firma ma 14 dni. Kilka akapitów dalej jest zapis, że firma ma 14 dni na rozpatrzenie reklamacji. Jak to liczyć? 14 dni na decyzję i 14 dni na naprawę? Zimą pompa ciepła nie będzie działać przez prawie miesiąc?!

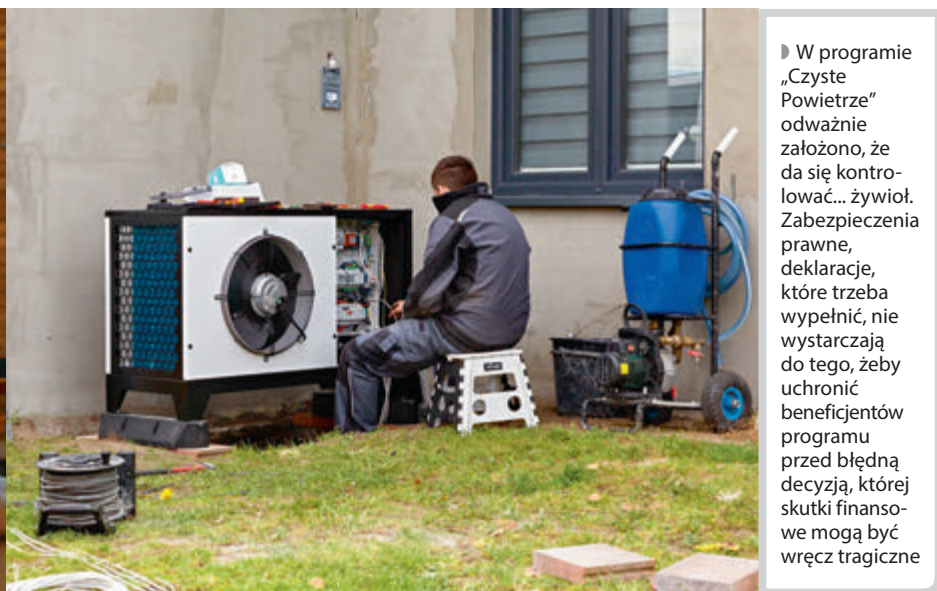
**Komentarz instalatora:** Gdy ktoś podkreśla swoją uczciwość, to od razu zapala mi się światełko ostrzegawcze. Co do ogłoszenia – jest typowo marketingowe, czyli trzeba sprawić, żeby klient zaczął czytać. Na plus, że zapowiada audyt i sprawdzenie, czy dobór pompy jest właściwy. Ale już przed audytem przysłała wybraną pompę. Rzeczywiście, masło maślane...

## ROZMOWA 3

### Ile węgla, taka moc pompy ciepła

Firma, która dała to ogłoszenie, została założona w maju 2023 r. i zajmuje się handlem elektronicznym. Znajduje się 80 km od domu Tajemniczego Klienta. Firma oferuje chińskie pompy ciepła, ale – jak podaje w ogłoszeniu – na podzespołach znanych producentów. To częsty argument i w ogłoszeniach, i rozmowach z handlowcami. Internet zdecydowanie nie jest miarodajnym źródłem wiedzy, bo opinie w Google o tej firmie (i o wielu innych firmach, które sprawdzałem) są zawsze powyżej ocen 4,8. Pozostaje kierować się więc ceną? Za tanio. Za monoblokową pompę ciepła o mocy 11,6 kW, klasa energetyczna A+++ tylko 14 tys. zł. Dzwonię!

Pan Marcin zapoznaje się z marnym stanem domu-kostki i zadaje pytanie: Ile spalacie węgla? – 5 ton. – To potrzebujecie pompy ciepła o mocy 12 kW. Do grzejników będzie płynął



FOT. PIOTR MASTALERZ

► W programie „Czyste Powietrze” odważnie założono, że da się kontrolować... żywioł. Zabezpieczenia prawne, deklaracje, które trzeba wypełnić, nie wystarczają do tego, żeby uchronić beneficjentów programu przed błędną decyzją, której skutki finansowe mogą być wręcz tragiczne

od domu Tajemniczego Klienta. Firma instalacyjna ma stronę internetową, która robi dobre wrażenie – na zdjęciu widać z 10 firmowych samochodów dostawczych. Firma opisana jest w ogłoszeniu jako bardzo doświadczona, która wykonała już ponad 18 tys. instalacji fotowoltaicznych i montażu pomp ciepła. A więc – domyślam się – kolejna firma, która z fotowoltaiki przerzuciła się na pompy ciepła.

Autor ogłoszenia zapewnia „Stawiamy na Uczciwość, Precyzję i Dokładność”. Ta informacja w ogłoszeniu jest szczególnie kusząca: Właściciel domu zapłaci tylko od 3 do 5 tys. zł, a reszta będzie z dofinansowania – jeśli klient się kwalifikuje.

Co dalej? Jeśli wszystko się zgadza, firma pomaga złożyć wniosek do wojewódzkiego funduszu i trzeba z miesiąc poczekać na decyzję, a kolejny miesiąc albo dłużej na przelew. Firma daje sobie 90 dni na montaż.

Pan Jarosław przesyła umowę i... tu duże rozczarowanie. Wykonawca nie odpowiada za przekroczenie terminu wykonania – jest wiele powodów wykluczających: działania Siły Wyższej (pisownia oryginalna), a te wykluczenia to wojna, klęska żywiołowa oraz inne, porównywalne zdarzenia sił natury, winy osób trzecich (np. opóźnienie dostawy podzespołów), a także wystąpienie nadzwyczajnych okoliczności opóźniających dostawę podzespołów



## Podręczny słownik dla kupujących pompy ciepła

- 1. Moc pompy ciepła** – powinna wynikać bezpośrednio z wykonanego audytu. Jest wyliczona do konkretnego zapotrzebowania budynku na ciepło w danej strefie klimatycznej. Zakłada się przy tym, że punkt biwalentny, czyli temperatura, do jakiej samodzielnie grzeje pompa ciepła, bez wspomaganie grzałką elektryczną, to minus 8-10°C.
- 2. Znak jakości pompy ciepła** – jeśli pompa ma Europejski Znak Jakości EHPA-Q (nadawany przez Europejskie Stowarzyszenie Pomp Ciepła EHPA), jest to potwierdzenie wysokiej jakości i efektywności energetycznej urządzenia. EHPA-Q autoryzuje też wynik COP, czyli to, jak wydajna jest pompa ciepła – ile ciepła uzyska z 1 kWh energii elektrycznej. Nieuczciwi producenci liczą do COP tylko zużycie energii silnika sprężarki, a powinni też zsumować zapotrzebowanie wentylatorów, pomp obiegowych, automatyki, itd.
- 3. Sewis pomp ciepła** – musimy tu rozróżnić serwis gwarancyjny i serwis pogwarancyjny. Ten pierwszy trwa zazwyczaj od dwóch do pięciu lat. Znani producenci pomp ciepła przejmują serwis pomp ciepła w okresie gwarancji. Warunkiem jest odbiór takiej pompy przez autoryzowanego instalatora oraz okresowe płatne przeglądy (pod rygorem utraty gwarancji!). Zazwyczaj producent albo ma własne ekipy montażowe, albo serwis i naprawy prowadzą autoryzowane firmy, z którymi ma podpisaną umowę. Autoryzowana firma, odbierając pompę ciepła (to w przypadku, gdy montaż wykonała nieautoryzowana ekipa), sprawdza, czy montaż wykonano prawidłowo. Serwis pogwarancyjny może być realizowany przez producenta, ale najczęściej przez autoryzowaną firmę instalacyjną i jest płatny. Nowoczesne pompy ciepła mają też zdalną diagnostykę, umożliwiającą serwisowi zorientowanie się w problemie, a często naprawę na odległość.
- 4. Refinansowanie zakupu i montażu pompy ciepła** – można dostać pieniądze przed rozpoczęciem inwestycji. Taka forma wsparcia skierowana jest dla rodzin o najniższych dochodach. Prefinansowanie wynosi 50% kwoty dofinansowania i jest przelewane na konto wykonawcy. Przy najniższych dochodach można dostać w ten sposób połowę z kwoty 41 tys. zł. Tylko uwaga – wiele wojewódzkich funduszy ochrony środowiska i gospodarki wodnej bardzo powoli obsługuje prefinansowanie, opóźnienia są nawet kilkumiesięczne, stąd firmy namawiają, by klient wyłożył pieniądze albo wziął kredyt, skoro i tak ma decyzję o przyznaniu dofinansowania.
- 5. Pomoc gmin** – NFOŚiGW za pośrednictwem wojewódzkich funduszy ochrony środowiska przekazał środki do gmin na uruchomienie punktów konsultacyjno-informacyjnych dla mieszkańców. Punkty z ekodoradcami uruchomiło 86% gmin w Polsce. Można uzyskać informacje o programie „Czyste Powietrze”, pomoc w wypełnianiu wniosków, pomoc w wyborze urządzenia; można też złożyć dokumenty, które następnie trafią do wojewódzkiego funduszu. Podobną pomoc oferują punkty regionalne przy WFOŚiGW.
- 6. Przydatne strony www** – w wyborze pompy ciepła pomocna będzie Lista Zielonych Urządzeń i Materiałów (ZUM), które spełniają wymagania techniczne określone w programie „Czyste Powietrze” – dostępna na stronie lista-zum.ios.edu.pl. ZUM jest finansowany, a więc i autoryzowany przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Pomocna jest też strona Portpc.pl. Znaleźć tam można listę instalatorów, którzy mają certyfikat Europejskiego Instalatora Pomp Ciepła EUCERT – międzynarodowy znak europejskiej organizacji EHPA, uznawany w Europie. Jakie parametry ma nasz dom? Jakiej mocy powinna być pompa ciepła? Wstępne wyliczenie daje bardzo prosty w obsłudze kalkulator Ciepło Właściwe: <https://cieplo.app/start>.

czynnik grzewczy o temperaturze do 60°C. I dalej: – Można kupić pompę i zamontować ją samemu, a tylko pierwsze uruchomienie będzie odpłatne – za 400 zł.

– Czy będzie umowa? – Nie. Będzie faktura i gwarancja, więc jakby umowa.  
– Koszt montażu? – 15 tys. zł. Zatem razem 29 tys. zł.

Sprawa pompy ciepła jest więc załatwiona. Próbuje się czegoś dowiedzieć o firmie. Pan Marcin zdradza,

że pompy ciepła sprzedają od roku. – Ani jedna się nie zepsuła, sam mam taką w domu. Chińska? Jak wszystko teraz...

– Gwarancja? Jako firma dajemy 2 lata, a producent daje 3 lata.  
– Serwis? Przyjedziemy.

– Pomagamy wypełnić wnioski do „Czystego Powietrza”.

Po rozmowie pan Marcin przysłał e-mail: „Z Pańskiego opisu wynika że roczne zapotrzebowanie na energię dla tego domu to około 35 tys. kWh.

Roczne zużycie energii elektrycznej potrzebnej do ogrzewania pompą ciepła i c.w.u. wyniesie około 15 tys. kWh, a to oznacza, że roczne koszty użytkowania będą bardzo zbliżone do kosztu zakupu węgla”. Szybkie przeliczenie: 35 tys. kWh to koszt energii elektrycznej w kwocie około 35 tys. zł na rok! Za energię elektryczną potrzebną do pracy pompy ciepła mam zapłacić jak za 5 t węgla, czyli 7 tys. zł za rok. I jedna, i druga kwota wydaje mi się wątpliwa...

**Komentarz instalatora:** Do nieocieplonego domu zaproponowano pompę ciepła o mocy 11,6 kW! To rekord wydajności, do tego z poetyckiego opisu wynika, że chińska pompa ciepła jest najlepsza w całej galaktyce! Pan ma taką w domu od roku i ani razu się nie zepsuła – i to jest argument?! Nieznana marka, ale na komponentach znanych marek – dobrze to brzmi marketingu, ale czy samochód na częściach Toyoty czy BMW będzie tak samo trwał? W podtekście jest myśl: po co przełączać? To są bajki...

Duże obawy mogą wynikać z tego, że firma istnieje krótko i nie wiadomo, czy będzie jeszcze za rok, za dwa lata. Jej zniknięcie oznacza jedno – nie ma serwisu.

## ROZMOWA 4

### Pompa ciepła za 1 zł, czyli Roman wie...

Ogłoszenie na portalu ogłoszeniowym – autor zapewnia o dużym wyborze pomp ciepła i fotowoltaiki. Produkt z montażem to koszt 1 zł! – w domyśle oczywiście z dopłatą z „Czystego Powietrza”. Skoro tak tanio, warto zadzwonić...

Pan Roman słucha uważnie, jaki to mam stary zimny dom i... ma duże wątpliwości, czy tak słabej jakości budynek może być ogrzewany pompą ciepła. Czyli zaczyna się dobrze...  
– Trzeba by przynajmniej wymienić grzejniki żeliwne na płytowe – stwierdza. W innym przypadku będzie się włączać grzałka elektryczna.  
– Przy jakim temperaturze?  
– Przy minus 25°C.

To chyba nie tak źle – myślę sobie. – To właściwie bardzo dobrze, bo takich temperatur w Polsce praktycznie nie ma.



FOT. PIOTR MASTALERZ

► Przed wymianą starego kotła na pompę ciepła dom należy dociepić. Jeśli nie jest dobrze zabezpieczony przed stratami ciepła, rachunki za prąd pobierany przez pompę mogą być bardzo niemiłym zaskoczeniem. Nie wszyscy sprzedawcy informują o tym klientów

ma pewności, że pan Adam i tak nie wciśnie klientowi pompy ciepła... Esemes od firmy jest wręcz zabójczy w treści – całkowicie w ciemno podany model i nic więcej! Do tego cena za wysoka o 10 tys. zł. Bardzo częsta jest praktyka zawyżania kosztów, jeśli klient ma otrzymać wysokie dofinansowanie. Najlepiej nie mówić, że będzie dotacja, bo to prowokuje wykonawców do zawyżania cen.

Pompa ciepła z instalacją za 1 zł? 100% kosztów z prefinansowania? To zbyt piękne. Takie rozliczenie może się sprawdzić w przypadku pomp ciepła bardzo tanich, z zaniżonym doborem mocy pompy ciepła, by zbić koszty. Osoba o niskich dochodach bardzo niewiele dopłaci. A co otrzyma? Słabe urządzenie, które nie ogrzeje domu, za to przygniecie domowników kosztami energii. Rachunki za energię rzędu 15 tys. zł to nie są bajki...

## ROZMOWA 5

### Pompa ciepła do samodzielnego montażu

Firma, która dała to ogłoszenie, zajmuje się sprzedażą wysyłkową odzieży. Oferuje pompy ciepła chińskiego producenta, z instrukcją w języku angielskim. Urządzenia mają znakomity współczynnik SCOP – prawie 5, czyli pobiera 1 kWh energii i grzeje jak grzejniki o mocy 5 kW. Przystosowane do „polskiego klimatu” i, co ciekawe – do samodzielnego montażu. Stabilne działanie aż do  $-25^{\circ}\text{C}$ , a dzięki nowoczesnej technologii moc grzewcza wzrosła o 200% w niskich temperaturach. Tak napisano w ogłoszeniu.

Rozmowa sympatyczna. Pan z zachodniej Polski tylko sprzedaje pompy ciepła, nie montuje ich. Sprzedaje jak sukienki czy spodnie. Nie daje gwarancji, bo „niska cena skądś się bierze” – mówi bez ogródek – ale jest tanio, więc jak się zepsuje, to można kupić sobie drugą.

Ważny argument? A jakże: – Sam mam taką pompę ciepła od 5 lat i nic złego się nie dzieje. Moc potrzeba do domu Tajemniczego Klienta? Albo 10, albo 16 kW.

– Do samodzielnego montażu, bo to, proszę pana, bardzo proste – dwie rurki do podłączenia – tak mniej więcej brzmi ustna instrukcja. – Ludzie sami ustawiają w menu, co trzeba.

Czy pan montuje? Okazuje się, że pan Roman jest pośrednikiem między klientem a firmą instalacyjną ze Śląska. Sprawdzam odległość firmy od domu Tajemniczego Klienta – to 182 km. Firma będzie też odpowiedzialna za serwis. Trochę daleko... Mimo tych wątpliwości pytam dalej pana Romana o cechy pompy ciepła i dowiaduję się, że pompy typu split stwarzają zagrożenie, że gaz będzie się ulatniał na spawach, ale za to nie zamarzną zimą; a z monobloków to trzeba spuszczać wodę z urządzenia, jeśli jest mróz, a nie ma zasilania. A później samemu dolać wody. Dzień później pan Roman podaje telefon do firmy instalacyjnej bliżej domu Tajemniczego Klienta. Nim zdążę zadzwonić, dostaję esemesa od tej własnej firmy: „Pompa o mocy 14 kW monoblok pokrywa Pańskie zapotrzebowanie. Koszt 61 tys. zł minus dofinansowanie”.

Jeszcze jedna wiadomość od pana Romana – przekazał mój numer jeszcze innej firmie! Dzwonię. Telefon należy, o dziwo, do agencji nieruchomości. Pan Adam wciąż powtarza: – Skoro Roman powiedział, że 14 kW, to tak musi być, bo Roman się zna...

Składa jeszcze jedną obietnicę: szybkie załatwienie wniosku o „Czyste Powietrze”, bo „nasz człowiek z Wojewódzkiego Funduszu gwarantuje, że nie będzie problemów”. Plan na montaż pompy ciepła w starej zimnej kostce jest taki: pozytywna

decyzja o przyznaniu dofinansowania, 10 tys. zł zaliczki i zaczynają się prace; reszta kwoty po zakończeniu montażu, a później trzeba czekać na przelew z „Czystego Powietrza”. A jeśli nie mam środków własnych? Radzi, by wziąć kredyt. Banki mają ofertę dla właścicieli domów.

– Jaka pompa ciepła? Koniecznie na propanie, bo dom jest wymagający. I wreszcie, jakieś wiarygodne zdanie na koniec: – Ale ja i tak przyjadę, zrobię audyt, potwierdzę parametry, bo zwykle handlowcy wciskają za mocne pompy ciepła.

– Serwis? – Przyjedziemy.

Proszę więc pana Adama o umowę i tu całkiem odechciewa mi się współpracy. Umowa jest na... roboty budowlane. Inwestor zobowiązuje się: „do protokolarnego przejścia od Wykonawcy Urządzeń i Materiałów po ich dostarczeniu na Plac Budowy. Po zakończeniu robót budowlanych Wykonawca przekaze front robót Inwestorowi w stanie uporządkowanym. Niebezpieczeństwo utraty lub uszkodzenia Materiałów i Urządzeń przechodzi na Inwestora w momencie ich dostarczenia na Plac Budowy”. I inne takie kwiatki...

**Komentarz instalatora:** Pano wie Roman i Adam bardzo niewiele wiedzą o pompach ciepła. Wycieki gazu, dolewanie wody, włączanie grzałki przy minus  $25^{\circ}\text{C}$  to bajki! Jedynym pozytywem jest obietnica zrobienia audytu, ale wcale nie

Ale można wziąć firmę instalacyjną, oni kupią ode mnie pompę z 8-procentowym VAT-em, zamontują i można dostać dofinansowanie z „Czystego Powietrza”.

Puentę łatwo tym razem znaleźć w sieci. „Mam problem, bo moja pompa praktycznie cały czas pracuje, generując ogromne zużycie prądu!”.

**Komentarz instalatora:** Wygląda na to, że firma postanowiła zainwestować w pompy ciepła, myśląc, że pójdzie tak, jak ze sprzedażą odzieży. Urządzenia niewiadomego pochodzenia. Propozycja mocy dla budynku 10 lub 16 kW i obydwie świetnie „grzeją”. Bez gwarancji! Parametry naciągane! W opisie szereg błędów (moc grzewcza wzrosła o 200% w niskich temperaturach?!). Pieniądze niemałe, a wyrzucone w błoto. Sam się dziwię, że coś takiego można sprzedawać i są chętni.

## ROZMOWA 6

### Pośrednicy doradzą

Firma ogłasza się jako doradca w doborze pompy ciepła, a zarabia na tym – jak tłumaczy przedstawiciel firmy, pan Jan – że pozyskuje klientów dla firm sprzedających i montujących pompy ciepła. Czy można mieć do nich zaufanie? Sprawdźmy.

Pan Jan prosi, by wypełnić kwestionariusz na stronie Ciepło Właściwe: <https://cieplo.app/start>. Wysłałam wynik – zapotrzebowanie domu na ciepło zapewni pompa ciepła o mocy 25 kW. Telefon: – Pana dom nie nadaje się do pompy ciepła. Konieczna będzie wymiana okien, ale największy zysk – zmniejszenie o 40% strat ciepła – wyniknie z ocieplenia domu warstwą 15-17 cm styropianu. Konieczny będzie oczywiście audyt.

Kuszę pana Jana infantylnymi pytaniami. – A jeśli jednak chciałbym pompę ciepła do domu takiego, jak jest teraz? – To jest możliwe, ale z informacją, jakie będą koszty energii. My nie chcemy dobrać źle pompy, bo pierwszej zimy klient będzie chciał nas zamordować albo dostanie zawału, jak zobaczy rachunki za ogrzewanie. A wolimy, żeby nas polecili. Podsyła jeszcze różne symulacje ocieplenia domu – zawsze wychodzi, że taka izolacja powoduje radykalnie zmniejszenie i mocy pompy ciepła, i kosztów energii elektrycznej. Podsyła też symulacje dofinansowania z „Czystego Powietrza”.

Później dzwoni z pytaniem, czy podjąłem decyzję. Konsekwentnie.

**Komentarz instalatora:** Kierunek działania prawidłowy. Najpierw audyt i raport. Co do samego formularza doborowego, jest mało dokładny, ale przynajmniej daje informację, że budynek Tajemniczego Klienta nie nadaje do tego typu ogrzewania i wymaga termomodernizacji. Firma pośredniczy w zleceniu montażu, ale nie jeździ do klientów, bo to strata czasu – to jedyny minus.

## ROZMOWA 7

### Celem jest bezobsługowość...

Pan Paweł z firmy, która od 5 lat montuje pompy ciepła, 80 km od domu Tajemniczego Klienta, poznaje informację o domu-kostce i zaczyna rozmowę od pytania: – Czy myślicie Państwo o ociepleniu? Z otrzymanego formularza o parametrach domu wychodzi pompa ciepła o mocy 25 kW!

Próbę zamontowania pompy ciepła bez modernizacji domu zdecydowanie odradza.

– Nie chcę naciągać, działamy w dobrej wierze, dla dobra klienta, stąd rada: konieczna jest modernizacja. Dodając 8-10 cm styropianu, schodzimy do 14 kW zapotrzebowania na moc pompy ciepła. A zużycie z ponad 10 tys. spada do 5 tys. kWh.

Ciekawa symulacja. Po ociepleniu ścian straty ciepła przez ściany spadają z 28% do 13% i stają się porównywalne ze stratami ciepła przez okna. A więc najpierw warto ocieplić ściany, a potem wymieniać okno.

Kolejne pytania: Co z serwisem? – Serwis jest producenta, ale my jesteśmy gwarantem, pojedziemy. – „Czyste Powietrze”? – Możemy za Państwa złożyć wnioski, dostają pełnomocnictwo i składam wnioski w wersji elektronicznej przez Płatny Profil. 30 dni i jest decyzja o prefinansowaniu. Wtedy przed inwestycją zaliczka 9 tys. zł od właściciela domu. Koszt pompy ciepła to 60 tys. zł.

– Kto wykona ocieplenie? – My nie świadczymy takich usług, ale mogę polecić kilka firm, a najlepiej szukać lokalnie.

Pan Paweł chce przyjechać na audyt. Kolejnego dnia przysłała propozycję pompy ciepła do domu w stanie aktualnym, czyli złym. Pompa ciepła

o mocy 16 kW. Ma zużywać rocznie energii elektrycznej 8165 kWh, co z wyliczenia daje koszt rachunków ponad 8 tys. zł na sezon. Pompa ciepła ma grzałkę elektryczną o mocy 9 kW. Ta grzałka, jeśli obliczenia się nie sprawdzą, może nabijać rachunki za prąd przez całą mroźną zimą...

A po ociepleniu domu? Symulacja od pana Pawła pokazuje: pompa ciepła o mocy 9 kW i zużycie energii na poziomie 4600 kWh. Urządzenie będzie o 10 tys. zł tańsze. Dlaczego pan Paweł zdecydował się dobrać pompę ciepła do domu z poprzedniej epoki? – Bo celem miała być bezobsługowość – tłumaczy. Skoro klient chciał i nie rozumiał...

**Komentarz instalatora:** Jasno postawiona sprawa, jeśli chodzi o ocieplenie domu. Jeśli rzeczywiście pan Paweł przyjedzie na audyt, zobaczy, w jakim stanie jest ten budynek, to nie zamontuje pompy ciepła – tak zakładam, ponieważ deklaruje, że firma działa dla dobra klienta.

## ROZMOWA 8

### Szybka diagnoza

Przedstawiciel firmy nie odebrał telefonu, ale odpowiedział na e-mail. „Ma Pan bardzo duże zapotrzebowanie na ciepło. W naszej ofercie jest pompa ciepła o mocy 16 kW. Jest to bardzo mocna jednostka, która zachowuje stałą wydajność do -20°C”. Wszystko na ten temat, nie podjąłem dalszego kontaktu.

**Komentarz instalatora:** Komentarz może być tylko jeden: brak słów.

## ROZMOWA 9

### Godny zaufania?

Firma z ogłoszenia chwali się, że jest laureatem różnych nagród konsumenckich – to firma wiarygodna w oczach konsumentów, której można zaufać; pierwsze miejsce w ankietach zadowolonych klientów, zdobywca różnych Oscarów konsumenckich. Jak to pięknie się czyta, ale gorzej z lekturą stron www organizatorów tych konsumenckich laurów. Kryteria przyznawania nagród są bardzo dowolne, a stałym punktem regulaminu jest opcja płatna – można sobie kupić taki czy inny certyfikat uznania.

Rozmowa z laureatem rankingów zaufania? Oczywiście tak, zamontujemy



## ZDANIEM EKSPERTA

**Bernard Kaszta**, współwłaściciel firmy instalacyjnej UNISYSTEMY z Kuźni Raciborskiej. W branży instalacyjnej od 40 lat, od ośmiu lat zajmuje się tylko montażem pomp ciepła

### Jak bezpiecznie kupić i montować pompę ciepła?

- ▶ **Wybieraj markowe produkty.** Należy wybierać produkty firm o ugruntowanej pozycji w Polsce i na świecie, czyli markowe. Pozwoli to uniknąć niespodzianek w postaci nagłego zniknięcia producenta i pozostawienia klienta z problemami eksploatacyjnymi. Parametry pompy ciepła powinien potwierdzać certyfikat wydany przez uznaną jednostkę certyfikującą. Takim certyfikatem jest EHPA-Q.
- ▶ **Sprawdź, jak długo firma jest na rynku.** Nowe firmy próbują zaistnieć przez oferowanie niższej ceny, przekonując klienta, że to jest ten sam produkt, co markowe urządzenia. Nowe firmy o założonym krótkim życiu (sprzedać i zniknąć) mają strony internetowe, w których dominuje górnolotne słownictwo typu: misja, Zielony Ład, ekologia itd. Gorzej z adresem firmy i kontaktem. Wiele z nich kupuje chińskie pompy i znakuje je własną nazwą.
- ▶ **Uważaj na przedstawicieli handlowych.** Wiele firm zdobywa przez nich klientów. W branży nazywani są piekarzami (z całym szacunkiem dla tych prawdziwych), bo ich zadanie to sprzedać pompę ciepła nawet klientowi, który już ją ma.
- ▶ **Zadbaj o dobranie odpowiedniej mocy pompy ciepła.** Absolutnie konieczne jest wykonanie audytu energetycznego, czyli przeliczenie parametrów budynku na zapotrzebowanie na ciepło. Program do audytu powinien być szczegółowy. Programy ogólnodostępne są dość ogólnikowe. Można przyjąć, że błąd obliczeń sięga tam do 20%.
- ▶ **Sprawdź warunki umowy.** Trzeba bardzo dokładnie przeczytać umowę, zweryfikować, skonsultować z prawnikiem, szczególnie jeśli w umowie jest na przykład zapis, że jej zerwanie wiąże się z karą finansową. Umowa powinna być równoprawna i obciążać firmę karami za nieterminowość wykonania instalacji oraz przerwy w działaniu pompy ciepła związane z błędami montażowymi. Kto zapewni serwis i gwarancję? – to kluczowa kwestia dla właściciela domu.
- ▶ **Firmy tylko lokalne!** Osobiście polecam sprawdzony schemat, by brać do montażu firmy lokalne o ugruntowanej pozycji. Niech to są firmy, które mają certyfikaty producentów pomp ciepła. Trzeba koniecznie poprosić, by instalator dał (po uzyskaniu zgody) kontakt do poprzednich klientów. Plus markowa pompa ciepła z dofinansowaniem i cała trudna operacja modernizacji kotłowni przebiega bezpiecznie, a o to przecież chodzi.

FOT. ARCHIWUM PRYWATNE

ruszyły dwójki akwizytorów, którzy szukają biednych domów i namawiają ich właścicieli, by za kilka tysięcy złotych, bo resztę „da” państwo, zdecydowali się na pompę ciepła z prefinansowaniem. Inną praktyką jest wynajem na spotkania z klientami sali w urzędzie gminy albo szkole, by miejscem sprawiał wrażenie patronatu państwa. Wmawia się też, że firma ma partnerstwo z wojewódzkim funduszem. Koszty energii elektrycznej będą już niedługo katastrofą dla ludzi, którzy dali się skusić – już dziś słyszy się o rachunkach na kwotę 15 tys. zł! Kto będzie winien? Czy te firmy, które powstały tylko po to, by sprzedać chińskie pompy bez certyfikatów i zniknąć z końcem boomu, zostawiając na lodzie swoich klientów, którym marzyły się gwarancja i serwis?

Pod koniec lipca 2023 r. Ministerstwo Klimatu i Środowiska zaapelowało w komunikacie „o rozprawę w wyborze dostawcy i firmy instalacyjnej do wykonania wymiany źródła ciepła z dofinansowaniem programu «Czyste Powietrze»”. Ministerstwo ostrzegło, że „zdarzają się na rynku usług nieuczciwi wykonawcy, którzy oferują usługi i produkty niskiej jakości oraz zawyżają ceny”. Taki komunikat to zdecydowanie za mało, to tylko listek figowy, potrzebne jest uszczelnienie programu, chociażby przez wprowadzenie obowiązkowych certyfikatów jakości dla pomp ciepła. Prace nad takim rozwiązaniem trwają. Wróćmy do Tajemniczego Klienta. Czy spotkałem oszustów? Na pewno nie mogę tak powiedzieć. Wielu miało dobre intencje, oferowali markowe pompy ciepła, ale też chcieli zarobić, bo taki jest przecież cel ich zawodowej aktywności. Więc zapewne na końcu Tajemniczy Klient miałby w swoim zimnym starym domu piękną pompę ciepła. Wyobrażam sobie, ile bezsensownych realizacji dochodzi do skutku, ile z tego jest później rozczarowań, dramatów, wręcz tragedii. A to wszystko autoryzuje państwo, hojnie płacąc pieniędzmi z programu „Czyste Powietrze”. ■

**Imiona przedstawicieli firm są zmienione. Nie zależy nam na rozpoznaniu firmy, lecz na opisanu problemów i wyzwani, przed którymi stanie też czytelnik „Muratora”.**

pompę, pozyskamy dofinansowanie, nie przeszkadza nam odległość 300 km od domu Tajemniczego Klienta, tylko człowieku, kup tę pompę ciepła. Realizujemy całą usługę na prefinansowaniu, klient płaci tylko podatek – 8% VAT po skończonej pracy.

**Komentarz instalatora:** Taka oferta wydaje się zbyt piękna. Większość firm każe dopłacić różnicę między dofinansowaniem z „Czystego Powietrza” a kosztami inwestycji. Laury konsumentckie? Jasne, że to się kupuje...

#### ROZMOWA 10

### Nie warto i nie ma o czym rozmawiać

Z duszą na ramieniu zadzwoniłem do dużej firmy, autoryzowanego przedstawiciela markowych pomp ciepła. Odbiera chyba właściciel, pan Przemysław. Poznaje parametry nieocieplonego domu i – co za ulga – nie rozważa, czy może jednak pompa ciepła się sprawdzi, czy warto ją mieć dla komfortu.

– Proszę pana, nie ma sensu wybór pompy ciepła przy tak złych parametrach budynku. Trzeba ocieplić dom i wtedy zamontować o wiele mniejszą pompę.

**Komentarz instalatora:** Grzecznie, logicznie, prosto i do widzenia. Nie ma sensu pompa ciepła w takim domu.

### Moim zdaniem...

Bardzo złym pomysłem było porzucenie przez państwo programów parasolowych, kiedy to gminy prowadziły programy na przykład montażu kolektorów słonecznych. Ktoś czuwał nad techniczną prawidłowością doboru urządzeń, montażem, kosztami robocizny. Program „Czyste Powietrze” mimo różnych zabezpieczeń prawnych, deklaracji i formularzy, które trzeba wypełnić, odważnie założył, że jest w stanie kontrolować... żywioł. A efekt jest taki, że poza dobrą stroną tej akcji „Polak potrafi i są pieniądze do zarobienia”. Na wsie i do małych miasteczek