



## Ako zvážiť ponuku na dodávku elektriny?

**Nenechajte sa oklamať, získajte dostatočné množstvo informácií**

V poslednom období sme zaznamenali viacero podnetov od našich zákazníkov, ktorí sa rozhodli zmeniť dodávateľa elektriny; po zmene však nie sú spokojní. Nový dodávateľ im vo viacerých prípadoch fakturuje dodatočné poplatky za uzatvorenie zmluvy či neposkytuje dostatočnú úroveň služieb.

*pokračovanie na str. 2*

Niektorí zákazníci dokonca zmluvy podpísali iba kvôli tomu, že ich nepravdivými informáciami podviedol predajca elektriny. Prinášame vám preto niekoľko základných rád, ktoré je vhodné zohľadniť pri porovnávaní ponúk na dodávku elektriny od rôznych dodávateľov.

# Ako zvážiť ponuku na dodávku elektriny?

*pokračovanie zo str. 1*

## ✓ Porovnajte si všetky zložky ceny

Okrem všeobecného prísľubu zľavy je dôležité poznať konkrétnu výšku cien, za ktoré vám dodávateľ ponúka elektrinu. Rovnako je potrebné vedieť, na ktorú časť ceny sa ponúkaná zľava vzťahuje a ktoré ďalšie zložky tvoria celkovú cenu za elektrinu.

## ✓ Informujte sa o dodatočných poplatkoch

Zistite, či s uzavretím zmluvy nie sú spojené rôzne poplatky, ktoré môžu výrazne ovplyvniť výhodnosť danej ponuky. Informujte sa tiež o prípadných poplatkoch spojených s vypovedaním zmluvy.

## ✓ Zistite si o dodávateľovi aspoň základné informácie

Na trhu pôsobia aj spoločnosti, ktoré v súčasnosti nemajú platnú licenciu na predaj elektriny či rozhodnutie Úradu pre reguláciu sieťových odvetví o cenách potrebné



v prípade predaja elektriny malým podnikom. Overte si, či sú ponúkané ceny platné a či vám dodávateľ vôbec môže poskytovať dodávku elektriny.

## ✓ Ponechajte si čas na zváženie ponuky

Častou taktikou niektorých predajcov elektriny je presvedčiť zákazníka, aby čo najskôr podpísal novú zmluvu o dodávke elektriny. Máte však právo dôsledne si prečítať všetky dokumenty, ktoré sú spojené s novou ponukou a zvážiť jej prijatie bez časového stresu.

## ✓ Všímajte si aj doplnkové služby

Ponúka vám nový dodávateľ poradenstvo v oblasti distribúcie, napr. stanovenie optimálnej distribučnej sadzby, objednanie rezervovanej kapacity a pod.? Zabezpečí vám dodávateľ dostatočné možnosti na riešenie vašich požiadaviek, ako napr. sieť zákazníckych kancelárií či fungujúcu zákaznícku linku? Bude vás informovať o možnostiach úspory elektriny na vašich odberných miestach a aktuálnej situácii na trhu s elektrinou?

## ✓ Pozor na klamstvá niektorých predajcov

Zástupcovia niektorých dodávateľov elektriny využívajú pri získavaní zákazníkov často neúplné až nepravdivé informácie. Zákazníkov sa napríklad snažia presvedčiť, že VSE zanikla, zmenila svoje meno alebo že došlo k výrazným zmenám v legislatíve vyžadujúcim podpis na novej zmluve. Oslovujú ich tiež napríklad v mene našej spoločnosti a snažia sa získať podpis zákazníka pod zámenkou zníženia preddavkových platieb.



### UPOZORNENIE:

Zníženie preddavkových platieb (mesačných záloh) neznamená úsporu financií. Ide len o zníženie zálohovej platby, ktoré sa následne prenesie do ročnej fakturovanej sumy. Výrazné zníženie preddavkových platieb môže viesť k vysokým nedoplatkom za elektrinu.

### Poradíme vám

Ak zvažujete ponuku na predaj elektriny a máte pochybnosti o jej prijatí, obráťte sa na nás prostredníctvom kontaktov na strane 4. Pomôžeme vám posúdiť jej výhodnosť.

## Zmeny v cenníku distribúcie elektriny

### Poradíme vám, ako využiť nové pravidlá vo váš prospech

V oblasti distribúcie elektriny dôjde od začiatku januára 2010 k viacerým významným zmenám. Vyplýva to z nového Cenníka distribúcie elektriny pre firmy a organizácie, ktorý vydal koncom novembra prevádzkovateľ distribučnej sústavy na východnom Slovensku, spoločnosť Východoslovenská distribučná, a.s.

#### Hlavné zmeny v cenníku sa týkajú:

- možnosti priebežného objednávanie rezervovanej kapacity počas roka;
- objednávanie rezervovanej kapacity pri inštalácii priebehového merania aj na úrovni nízkeho napätia;
- skúšobnej prevádzky, resp. dočasného odberu;
- fakturovania fixnej platby za distribúciu aj počas prerušenia distribúcie.

V prípade, že sa uvedené zmeny vzťahujú aj na vaše odberné miesta, na našich Regionálnych zastúpeniach vám radi poskytneme bližšie informácie. Poradíme vám tiež, ako ich môžete využiť a znížiť tak vaše poplatky za distribúciu elektriny.



# Aktivity VSE na zvýšenie vašej spokojnosti

3

## Rozvíjame ponuku služieb

- V roku 2009 sme pre vás spustili internetovú službu **WEBCENTRUM**.
- Poskytujeme vám bezplatné poradenstvo v oblasti distribúcie elektriny, a tiež poradenstvo zamerané na úsporu nákladov cez našich vyškolených poradcov na Regionálnych zastúpeniach.
- Pravidelne vás informujeme o nových službách a aktuálnom dianí v energetike.
- Už v súčasnosti pre vás pripravujeme nové produkty na odber elektriny.

## Znižujeme ceny

Od 1. januára 2010 znížime ceny elektriny pre zákazníkov z radov firiem a organizácií. V priebehu roka 2010 pre vás plánujeme pripraviť nový produkt s ďalším cenovým zvýhodnením.

## Zlepšujeme našu dostupnosť

K dispozícii máme najširšiu sieť zákazníckych kancelárií spomedzi všetkých dodávateľov elektriny na východnom Slovensku. Vo vynovených priestoroch nás od októbra 2009 navštevujú naši zákazníci v Humennom, v blízkom období plánujeme zmodernizovať aj naše Regionálne zastúpenie v Spišskej Novej Vsi. Vaše požiadavky spojené s odberom elektriny tiež riešime prostredníctvom telefonической Linky VSE 0850 123 333, písomne alebo e-mailom na [info@vse.sk](mailto:info@vse.sk).

## Prvé mesiace fungovania WEBCENTRA

### Nepretržitý prehľad informácií o spotrebe, rýchle riešenie požiadaviek

V júni 2009 sme pre našich zákazníkov zaviedli novú internetovú službu **WEBCENTRUM**. Na našej stránke [www.vse.sk](http://www.vse.sk) poskytuje prehľadné informácie o spotrebe elektriny na odberných miestach zákazníka a umožňuje vybaviť základné požiadavky spojené s elektrinou priamo cez počítač. S Mgr. Jurajom Krajčárom, vedúcim úseku Predaj vo VSE, sa rozprávame o fungovaní WEBCENTRA z pohľadu zákazníkov, jeho najvyužívanejších častiach a plánoch na ďalšie rozšírenie.

#### • Koľko zákazníkov využíva WEBCENTRUM a aké sú ich reakcie na túto službu?

V súčasnosti je vo WEBCENTRE zaevidovaných okolo 3 400 zákazníkov. Prínosom je pre nich hlavne skutočnosť, že majú cez počítač kedykoľvek prístup ku komplexným informáciám o spotrebe elektriny. Môžu si tiež skontrolovať faktúru či úhradu predajkových platieb. Oceňujú aj možnosť vybaviť niektoré požiadavky bez toho, aby nás museli kontaktovať telefonicky či navštíviť v zákazníckej kancelárii.

**Za prvý polrok  
3 400 registrovaných  
zákazníkov**

#### • Ktoré aplikácie sú vo WEBCENTRE najvyužívanejšie?

Zákazníci najčastejšie sledujú históriu spotreby na odberných miestach za predchádzajúce obdobia. Využívajú tiež oskenovaný náhľad faktúr. Na odberných



miestach s priebehovým meraním zase sledujú jeho aktuálne výsledky. Zo žiadostí je najfrekvencovanejšia zmena kontaktných a identifikačných údajov.

**Personalizované údaje,  
väčšie možnosti riešenia požiadaviek**

#### • Zvažuje VSE v budúcnosti rozšíriť služby poskytované vo WEBCENTRE?

Do ďalšieho obdobia plánujeme zákazníkom priniesť ešte viac personalizovaných údajov o spotrebe elektriny, napríklad fakturačné údaje po jednotlivých mesiacoch. Chceme im tiež umožniť, aby cez WEBCENTRUM vybavili väčšie množstvo požiadaviek vrátane nahlasovania náročnejších zmien týkajúcich sa ich odberných miest.



Pre vstup do WEBCENTRA kliknite na  
**[www.vse.sk](http://www.vse.sk)**

## Pohodlne cez telefón – Linka VSE 0850 123 333

### Poskytneme vám komplexné informácie o:

- sadzbách a cenách elektriny,
- účtoch, faktúrach a upomienkach,
- cenách služieb poskytovaných VSE,
- postupoch a dokladoch potrebných na vybavenie požiadaviek,
- časoch platnosti nízkeho a vysokého pásma,
- obchodných podmienkach,
- zriadení nového odberného miesta,
- opätovnom pripojení po odpojení, resp. demontáži elektromera.

### Vybalíme pre vás požiadavky týkajúce sa:

- zmien adresy na zasielanie faktúr, výšky a počtu preddavkových platieb či sadzieb a spôsobu platby,
- odpisu faktúry, poštových poukážok a informačných materiálov,
- hlásení stavu a porúch elektromerov,
- úradného preskúšania elektromera,
- ukončenia odberu,
- dohody o splácaní a odklade splatnosti,
- sťažností.

Sme vám k dispozícii počas všetkých pracovných dní od 7.00 do 20.00 hod. a v sobotu od 9.00 do 16.00 hod. Informácie o poruchách v dodávke elektriny vám poskytneme na bezplatnom čísle 24-hodinovej Poruchovej služby VSE 0800 123 332.

**V roku 2009 využilo služby Linky VSE viac ako 65 % našich firemných zákazníkov.**



## Spustili sme pre vás novú stránku [www.vse.sk](http://www.vse.sk)

Od 1. novembra 2009 je pre vás k dispozícii nová, prehľadnejšia internetová stránka [www.vse.sk](http://www.vse.sk) s jednoduchou orientáciou. Viacero vylepšení a nových informácií prináša aj našim firemným zákazníkom.



Novinkou sú napríklad podrobné informácie, ako nahlasovať zmeny v odbere elektriny – pripojenie nového odberu, zmenu rezervovanej kapacity, produktu a pod. Stránka tiež prináša zjednodušený vstup do internetovej služby WEBCENTRUM priamo cez titulnú stránku a rýchle odkazy na najnavštevovanejšie podstránky.

Nadalej obsahuje dôležité informácie o cenách elektriny, službách a poskytovanom poradenstve, spôsoboch platby, distribúcii elektriny a pod.

Veríme, že na novej stránke [www.vse.sk](http://www.vse.sk) nájdete všetky požadované informácie a že vám pomôže pri riešení záležitostí spojených s elektrinou.

## Koncern RWE na slovenskom trhu s plynom

Na slovenský trh so zemným plynom vstúpila v roku 2008 naša sesterská spoločnosť RWE Gas Slovensko, s.r.o. Už v druhom roku pôsobenia sa jej podarilo získať dôveru približne 120 veľkých firemných zákazníkov s ročným odberom plynu nad 1 GWh (100 tis. m<sup>3</sup>). Celkový objednaný objem na rok 2010 predstavuje cez 8 TWh (800 mil. m<sup>3</sup>).

RWE Gas Slovensko je 100 %-nou dcérskou spoločnosťou českej spoločnosti RWE Transgas, a.s. V súčasnosti ponúka dodávku plynu na roky 2010 a 2011 zákazníkom na území celého Slovenska s odberom nad 1 GWh (cca 100 tis. m<sup>3</sup>).

Základom jej ponuky je transparentné stanovovanie ceny zemného plynu a stabilná dodávka plynu. Tá je založená na dlhodobých zmluvách s dodávateľmi a dostatočných zásobách zemného plynu v podzemných zásobníkoch.

**i** Viac informácií o RWE Gas Slovensko nájdete na [www.rwegas.sk](http://www.rwegas.sk).

## Zoznam Regionálnych zastúpení VSE

- Humenné**, Nám. slobody 61, 057/442-4181
- Košice**, Hollého 3, 055/610-1917
- Michalovce**, Štefánikova 2, 055/610-4125
- Poprad**, Nám. sv. Egídia 97/42, 052/716-5542, 055/610-4111
- Prešov**, Levočská 3, 051/741-4943
- Rožňava**, Šafárikova 2, 055/610-4107
- Spišská Nová Ves**, Elektrárenská 2, 053/418-5939
- Trebišov**, M. R. Štefánika 1515, 056/672-6738, 055/610-2737