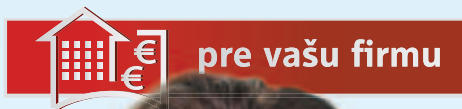


VSE ENERGIA

December 2010



pre vašu firmu



POHĽAD ZÁKAZNÍKA: PO ROKU SME SA VRÁTILI K VSE

Rozhodla kvalita služieb a ochota pomôcť

Obec Gočovo má približne 380 obyvateľov a leží v juhovýchodnej časti Slovenského rudohoria. V posledných rokoch výrazne zmenila svoj vzhľad – zrekonštruovala kultúrny dom či rodné sídlo svojho známeho rodáka Juraja Hronca. V obci tiež pribudlo viacero drevených lávok a oddychových zón, ktoré podčiarkujú viac ako 600-ročnú históriu Gočova. Aj tieto aktivity a zvýšená potreba financií viedli vedenie obce k hľadaniu možných úspor v nákladoch na energie.

Začiatkom roka 2009 sa obec rozhodla využiť ponuku alternatívneho dodávateľa elektriny. Po zlých skúsenostiach sa však v októbri 2010 opätovne stala zákazníkom VSE. So starostom Gočova, Bc. Milanom Mlynárom, sa rozprávame o hlavných motívoch týchto zmien, a tiež o tom, čo považuje za najdôležitejšie pri výbere dodávateľa elektriny.

pokračovanie na 2. strane



RWEGROUP

Energia pre vaše pohodlie

pokračovanie z 1. strany

POHĽAD ZÁKAZNÍKA

KVALITNÉ SLUŽBY ALTERNATÍVNEHO DODÁVATEĽA OSTALI IBA SĽUBOM

„Koncom roka 2008 našu obec navštívil zástupca nového dodávateľa elektriny. Sľúbil nám nižšie ceny za elektrinu a rovnakú úroveň služieb ako u nášho pôvodného dodávateľa VSE,“ vysvetľuje dôvody zmeny dodávateľa starosta Gočova. „Ponuka sa nám páčila, v dobe krízy sme v obecnej kase hľadali každý cent, ktorý by sa dal ušetriť. Rozhodli sme sa preto zmeniť dodávateľa a odísť od VSE. Po krátkom čase sme ale zistili, že to bola chyba.“

Cena u nového dodávateľa bola o niečo nižšia, problém však nastal pri vyúčtovaní spotreby elektriny. Na vyplatenie preplatku musela obec čakať 3 mesiace po splatnosti, napriek tomu, že s peniazmi už rátala na iné účely.

„Najväčším nedostatkom však bola kvalita služieb,“ pokračuje M. Mlynár. „Podporu od dodávateľa sme potrebovali najmä pri rekonštrukcii kultúrneho domu, na ktorú sme získali prostriedky z európskych

OTÁZKA K ENERGETICKEJ EFEKTÍVNOSTI

Venujete sa aktívne téme úspor energií? Aké konkrétne opatrenia ste prijali?

„Pred tromi rokmi sme vymenili staré 250-wattové svietidlá na verejnom osvetlení za úsporné 36-wattové. Vďaka výraznej úspore prevádzkových nákladov sa nám celá investícia už vrátila. Navyše dosahujú lepšiu svietivosť, v obci je preto v noci lepšia viditeľnosť.“

Bc. Milan Mlynár, starosta obce Gočovo

Obec Gočovo je súčasťou mikroregiónu Dobšiná a kladie dôraz na rozvoj cestovného ruchu v regióne. Jej hlavnou pýchou je zrekonštruovaný rodný dom Juraja Hronca, významného slovenského akademika a profesora, ktorý založil na Slovensku 6 technických vysokých škôl.

fondov. Museli sme meniť celú elektroinštaláciu budovy a cez dodávateľa sme požiadali aj o výmenu ističa. Namiesto promptného riešenia problému nasledovala mnohomesačná korešpondencia bez konkrétneho posunu.“

PROBLÉMY S DOSTUPNOSŤOU

Po mnohých urgenciách došlo k spomínanej výmene ističa až po 5 mesiacoch. Pomoci od nového dodávateľa sa Gočovo nedočkalo ani v ďalších situáciách, napríklad, keď silný vietor spôsobil neplánované zapnutie osvetlenia a všetky svetlá v obci svietili zbytočne 3 dni.

„Pri riešení všetkých problémov sme sa vedeli spojiť s dodávateľom iba telefonicky. Stále sme však hovorili s iným operátorom, ktorému bolo potrebné našu požiadavku vždy nanovo vysvetliť. Rýchlo nás pri tom prešla trpezlivosť,“ dopĺňa M. Mlynár.

VO VSE VIEME, NA KOHO SA OBRÁTIŤ

Obec Gočovo sa po týchto skúsenostiach od októbra 2010 rozhodla vrátiť k našej spoločnosti. „Využili sme ponuku VSE na zvýhodnené ceny za elektrinu, podstatná ale bola neporovnateľne vyššia kvalita služieb. Keď máme akúkoľvek požiadavku, môžeme ju vyriešiť osobne – z očí do očí a hlavne promptne, bez zbytočných odkladov. Práve to je pre nás z hľadiska výberu dodávateľa podstatné aj do budúcnosti, napríklad pri modernizácii obecného úradu v najbližších mesiacoch,“ dodáva starosta Gočova.

Navyše sa obec rozhodla odoberať plyn od našej sesterskej spoločnosti RWE Gas Slovensko. Požiadavky spojené s odberom oboch energií tak môže vybaviť na jednom mieste a jednotným spôsobom.

ZVÝHODNENIE 50 %

V roku 2010 sme získali
nad 30 MWh) pri

Ich podstatou je poskytnutie fixného obdobia, spravidla s výhodou aj to, že zákazník na elektrinu v nasledujúcej polovici oslovených zákazníkov

RWE GAS SLOVENSKO ROZŠIRUJE AKTIVITY V DODÁVKE ZEMNÉHO PLYNU

LACNEJŠÍ
PLYN

RWE Gas
Slovensko

Zákazníkom ponúka nižšie ceny až do 12 %

RWE Gas Slovensko, naša sesterská spoločnosť a najväčší konkurenčný dodávateľ plynu na Slovensku, pokračuje v rozširovaní svojich aktivít na našom trhu so zemným plynom.

Za 7 mesiacov od začatia predaja plynu zákazníkom v segmente malých firiem a organizácií sa rozhodlo využiť ponuku spoločnosti viac ako 1 600 zákazníkov. Najväčší záujem o dodávku plynu zatiaľ prejavili hlavne obce, školy a maloobchodné reťazce.

Prvé mesiace po vstupe na trh potvrdili, že najdôležitejším kritériom pri rozhodovaní o zmene dodávateľa plynu je cena.

Spoločnosť ponúka zákazníkom v segmente Firemní zákazníci – maloobder v porovnaní s ich súčasným dodávateľom nižšie ceny až do 12 %.

Viac informácií o RWE Gas Slovensko nájdete na www.rwegas.sk.

Výhodnosť ponuky RWE GAS SLOVENSKO potvrdzuje aj Vladimír Štefanovský, generálny manažér Grand Hotelu Permon** v Podbanskom:**

„V poslednom roku sme zrekonštruovali naše wellness centrum Permon Paradise, ktoré v súčasnosti patrí medzi najväčšie takéto hotelové zariadenia v Európe. Po spustení prevádzky sa jeho spotreba zemného plynu zvýšila o 20 %. Náklady sme však vďaka zmene dodávateľa udržali na rovnakej úrovni ako v minulosti.“

DNENÉ PRODUKTY OD VSE VYUŽILO CEZ VEĽKÝCH PODNIKOV

naším firemným zákazníkom zo skupiny tzv. veľkých podnikov (s ročnou spotrebou niesli dva druhy nových zvýhodnených produktov.

nutie nižších cien zákazníkom na vopred dohodnuté jedného až dvoch rokov. Okrem úspory nákladov je výhodou aj presnejšie odhadnúť výšku nákladov v nasledujúcich rokoch. Ponúkané produkty využila viac ako 100 podnikov.

„Sme radi, že zákazníci využívajú naše nové energetické riešenia a možnosti znižovania nákladov na elektrinu. Už začiatkom roka 2011 plánujeme ponúknuť podobný zvýhodnený produkt aj ďalším zákazníkom z radov firiem a organizácií,“ hovorí Mgr. Juraj Krajčár, vedúci úseku Predaj z VSE.

KOLEGOVIA V PRVEJ LÍNII



ZUZANA MOLČANOVÁ: Zákazníci nám potvrdzujú, že kvalita služieb je dôležitá

Pôsobí na Regionálnom zastúpení v Spišskej Novej Vsi, no okrem práce zvláda množstvo ďalších vecí. Je študentkou magisterského odboru Sociálna práca a s rodinou trávi rada voľný čas v prírode. Vyhýba sa stereotypu a v kolektíve je tímovou hráčkou. So Zuzanou Molčanovou sa zhovárame o jej práci a témach, ktoré sú z jej pohľadu najzaujímavejšie pre našich zákazníkov.

■ Okrem predaja elektriny a obsluhy zákazníkov sa v posledných mesiacoch zaoberáte aj predajom plynu prostredníctvom našej sesterskej spoločnosti RWE Gas Slovensko. Je to náročná práca? Konkrétne ktorým aktivitám sa v súčasnosti venujete?

Pracovných činností je naozaj mnoho, ale mám dobrých kolegov a vyhľadávam nové veci. Pri komunikácii so zákazníkmi nehrozí žiadna rutina, v podstate nikdy vopred nevieme, kto stojí za dverami. Zaujímavým projektom, ktorý riešime v týchto dňoch v elektrine, je pripojenie nového priemyselného parku na východe Slovenska do distribučnej sústavy. V oblasti predaja plynu hlavne komunikujem s potenciálnymi novými zákazníkmi.

■ Ako zákazníci reagujú nato, že im spoločnosť VSE a RWE Gas Slovensko v rámci koncernu RWE dokážu zabezpečiť oba druhy energií?

V prvom rade oceňujú, že majú možnosť výberu nielen v elektrine, ale aj pri rozhodovaní o dodávateľovi plynu, zaujímajú sa o bližšie informácie na túto tému. Vitajú možnosť úspory nákladov na plyn, ktorú im RWE Gas Slovensko ponúka. V dnešnej dobe je pre väčšinu spoločností dobrý každý ušetrený cent. Navyše im vyhovuje, že záležitosti spojené s elektrinou aj plynom môžu vybrať spoločne

na jednom mieste. Je to výhodou najmä v našom regióne – od zákazníkov vieme, že najväčší konkurent spoločnosti RWE Gas Slovensko v predaji plynu u nás zavrel svoju obchodnú kanceláriu.

■ Spomenuli ste možnosť výberu dodávateľa elektriny. Vnímajú podľa vás zákazníci rozdiel medzi VSE a jej konkurentmi? Podľa čoho sa rozhodujú?

V minulom roku od nás odišlo viacero zákazníkov k alternatívnym dodávateľom najmä kvôli sľúbeným nižším cenám. V týchto mesiacoch sa k nám však vracia mnoho firemných zákazníkov a takmer všetci odberatelia spomedzi obcí. Dôvodom, ktorý uvádzajú zákazníci, je vyššia úroveň našich služieb – majú možnosť osobne riešiť svoje požiadavky, funguje nám zákaznícka linka a podobne. Sme radi, keď vidíme, že naša starostlivosť je pre zákazníka dôležitá.

■ V najbližších mesiacoch sa zákaznícka kancelária VSE v Spišskej Novej Vsi presunie do nových priestorov na Zimnú ulicu. Vedia už zákazníci o tejto zmene?

So zákazníkmi sme už o tom hovorili, sú zvedaví, ako bude vyzeráť nové Regionálne zastúpenie. Čaká ich určite pozitívna zmena – budeme priamo v centre mesta a vo väčších vzdušných priestoroch.

„Zákazníci vítajú, že majú možnosť výberu aj pri dodávke zemného plynu.“

POTREBUJETE POMOC V OBLASTI ÚSPOR ENERGIÍ? Využite naše energetické poradenstvo

Poradíme vám, ako môžete jednoduchými, ale aj náročnejšími opatreniami znížiť vaše náklady na energie v týchto oblastiach:

- kancelárska technika
- osvetlenie
- vetranie, vykurovanie a klimatizácia
- chladenie
- zateplenie objektov
- zariadenia na prípravu jedál
- prevádzky používajúce stlačený plyn

Vaše požiadavky ochotne vyriešime na Regionálnych zastúpeniach VSE. Využiť tiež môžete poradenské letáky VSE alebo rady a tipy na internetovej stránke www.SetrimeEnergiju.sk – mesačne ju navštívi približne 6 000 našich zákazníkov.



VSEnergia pre vašu firmu, 7. ročník, číslo 2 ■ Vydavateľ: Východoslovenská energetika a.s.
■ Šéfredaktor: Ing. Martin Petrašovič, T 055 610-2956, F 055 610-2087, E petrasovic_martin@vse.sk,
I www.vse.sk ■ Redakčná rada: Mgr. Miroslav Kulla, Mgr. Juraj Krajčár, Ing. Radoslav Haluška,
Ing. Jaroslav Hrušč ■ Grafická úprava: ROKO, a.s. ■ Tlač: Hi-Reklama, s.r.o.