



POZOR NA NESERIÓZNE PRAKTIKY NIEKTORÝCH PREDAJCOV

Ako si overiť výhodnosť ponuky?

Viacero predajcov na trhu s elektrinou ponúka zákazníkom dodávku elektriny nekorektným spôsobom. Uvádzajú iba všeobecnú výšku zliav bez konkrétnej výšky ceny, vystupujú v mene cudzích spoločností a často zákazníkov vystavujú časovému tlaku. Pripravili sme pre vás niekoľko základných rád, ako nenaletieť na všeobecné sľuby, ale dôsledne zvážiť výhodnosť ponuky na dodávku elektriny. Môžete sa tiež vďaka nim vyhnúť problémom či vysokým poplatkom pri prípadnom rušení zmluvy s takýmito predajcami.

(pokračovanie na str. 2)

POZOR NA NESERIÓZNE PRAKTIKY NIEKTORÝCH PREDAJCOV

■ Je zmena dodávateľa elektriny spoplatnená?

Každý zákazník má právo na bezplatnú zmenu dodávateľa elektriny. Niektorí predajcovia však pod rôznymi označeniami požadujú poplatky za uzatvorenie či ukončenie zmluvy. Tieto poplatky sú uvedené v Zmluve o dodávke elektriny a Obchodných podmienkach dodávateľa elektriny, **preto si pred podpisom zmluvy tieto dokumenty vždy starostlivo preštudujte.**

■ Iný dodávateľ mi sľubuje nižšiu cenu elektriny. Ako zistím, či je jeho ponuka naozaj výhodná?

Porovnajte si všetky zložky ceny a dodatočné poplatky, ktoré môžu ovplyvniť výhodnosť ponuky. Okrem cien zvážte aj služby jednotlivých dodávateľov. Pri výpočte úspor si nechajte urobiť výpočet na vašu reálnu spotrebu. Niektorí dodávatelia elektriny používajú na výpočet úspor vysoké priemerné ročné spotreby elektriny, čím zvyšujú hodnotu možných úspor. **Tieto úspory pri nižšej spotrebe nemusíte vôbec dosiahnuť.** Porovnanie cien pre vás urobia aj naši odborne školení zamestnanci na Regionálnych zastúpeniach VSE alebo na Linke VSE 0850 123 333.

■ Podpísal som zmluvu a plnú moc na moje zastupovanie s predajcom elektriny. Teraz by som to chcel zrušiť, ale nemám kópie spomínaných dokumentov a neviem, ako sa firma volá. Čo mám robiť?

V prípade, že neviete, s kým ste zmluvu podpísali, nie je možné vypovedať ju. Aby ste predišli takýmto problémom, **vždy si vyžiadajte kópiu toho, čo podpisujete.**

V prípade akýchkoľvek otázok spojených s touto témou sa s nami skontaktujte telefonicky na **Linke VSE 0850 123 333**. Poradíme vám aj na našich Regionálnych zastúpeniach (ich zoznam nájdete na str. 4).

Pri porovnávaní cien za elektrinu je dôležité brať do úvahy skutočnosť, že koncová cena elektriny zahŕňa okrem ceny za jej dodávku (určenú dodávateľom) aj cenu za distribúciu (stanovenú prevádzkovateľom distribučnej sústavy). **Prisľúbená zľava z ceny za dodávku elektriny sa preto na znížení koncovej ceny prejaví menej výrazne.**



ROZŠÍRENÉ INTERNETOVÉ WEBCENTRUM VSE

Lepší prehľad o vašej spotrebe elektriny

Našu bezplatnú internetovú službu WEBCENTRUM VSE sme od začiatku júna 2010 rozšírili pre zákazníkov z radov firiem a organizácií o dve nové aplikácie:

■ V časti Odborné miesta/História spotreby nájdete okrem informácií o celkových nákladoch na elektrinu **samostatne rozdelené sumy za dodávku a distribúciu elektriny**. Môžete si tak porovnať náklady, ktoré za odber elektriny uhrádzate našej spoločnosti a náklady za distribúciu elektriny účtované prevádzkovateľom distribučnej sústavy.

■ Pre zákazníkov s priebehovým meraním sú navyše v časti Odborné miesta k dispozícii **namerané hodnoty výkonu na odborných miestach v 15-minútovej meracej perióde** (k dispozícii už spravidla 2 dni dozadu).

WEBCENTRUM VSE vám aj naďalej poskytne komplexné údaje o vašich odborných miestach, faktúrach či platbách za elektrinu. Umožní tiež vybaviť základné požiadavky spojené s jej odberom.

Na vstup do WEBCENTRA VSE kliknite na **www.vse.sk**.

ZMENY NA SLOVENSKOM TRHU SO ZEMNÝM PLYNOM

RWE Gas Slovensko s čoraz väčším počtom zákazníkov

Naša sesterská spoločnosť RWE Gas Slovensko rozšírila od mája 2010 svoju pôsobnosť. Plyn ponúka všetkým firemným zákazníkom na celom Slovensku, bez ohľadu na ich výšku spotreby.

Lacnejší plyn až o 10 %

Spoločnosť prináša zákazníkom nižšie ceny za dodávku plynu oproti ich súčasnému dodávateľovi až do výšky 10 %. Ponúka im tiež spoľahlivú dodávku plynu a zázemie koncernu RWE, jednej z 5 najväčších energetických skupín v Európe. Koncern RWE v súčasnosti dodáva plyn celkovo 8 miliónom zákazníkov.

„Už za prvých pár týždňov po spustení predaja prejavilo záujem o odber plynu za nižšie ceny niekoľko stoviek zákazníkov,“ hovorí konateľ spoločnosti Mgr. Miroslav Kulla.

Úspech na trhu s najväčšími zákazníkmi

RWE Gas Slovensko, najväčší konkurenčný dodávateľ plynu na Slovensku, pôsobí na našom trhu od roku 2008. Za prvé dva roky sa mu podarilo získať na trhu s najväčšími firemnými zákazníkmi až 25 %-ný podiel. Zákazníkmi spoločnosti sú napríklad Duslo, a.s., Mondi SCP, a.s., VETROPACK NEMŠOVÁ s.r.o., Carmeuse Slovakia, s.r.o., SHP Harmanec, a.s., Heineken Slovensko, a.s., či Tepláreň Košice, a.s.

RWE GAS SLOVENSKO je sesterskou spoločnosťou Východoslovenskej energetiky a.s. Materským koncernom oboch spoločností je energetická skupina RWE.

Viac informácií o ponuke RWE Gas Slovensko nájdete na **www.rwegas.sk**, a tiež na **Regionálnych zastúpeniach VSE**.



KOLEGOVIA V PRVEJ LÍNII

GABRIELA HUDÁKOVÁ: Rozvíjame sa my i naši zákazníci

V priamom kontakte s firemnými zákazníkmi VSE trávi cez 150 hodín mesačne. Hovorí, že sa nestáva, aby z našej kancelárie odchádzali nespokojní. Má rada prácu s ľuďmi a vyhľadáva nové výzvy. Energiou žije aj cez víkendy, so synmi prebrázdila už množstvo hokejových štadiónov. O tom, ako nás vidia naši zákazníci, o pôsobení v práci i mimo nej, sa rozprávame s Gabrielou Hudákovou z Regionálneho zastúpenia VSE v Prešove.

■ **Ako sa z vášho pohľadu menia naši zákazníci a ich požiadavky na otvorenom trhu s elektrinou?**

V porovnaní s minulosťou sú náročnejší a majú k dispozícii viac informácií. Vnímam to pozitívne, vieme spolu diskutovať o odborných veciach, napríklad o rozdelení cien na časti za samotnú elektrinu a za jej distribúciu do odberných miest zákazníka. Vo zvýšenej miere sa tiež zaujímajú o služby, ktoré VSE poskytuje. Po kontakte s inými dodávateľmi nás zákazníci začali výraznejšie vnímať ako serióznu spoločnosť s najväčšími skúsenosťami na trhu. Spolu so zákazníkmi sa však rozvíjame aj my, snažíme sa flexibilne pristupovať k ich požiadavkám.

■ **Prečo mnohí zákazníci aj v súčasnosti využívajú osobný kontakt? Nie je jednoduchšie vybaviť požiadavku cez telefón alebo e-mailom?**

Zákazníci nás poznajú osobne, a tým vzniká vzájomná dôvera. Táto výhoda ľudského kontaktu sa nedá nahradiť iným druhom komunikácie. Ak majú dodatočné otázky, vedľa, s kým danú požiadavku riešili a môžu sa na nás opätovne obrátiť.

■ **Ako zákazníci reagujú na aktivity našej sesterskej spoločnosti RWE Gas Slovensko? Predaj zemného plynu firemným zákazníkom spustila v máji tohto roku.**

Sú prekvapení a zároveň radi, že konkurencia sa rozbehla aj na trhu s plynom. Zaujímavé je pre nich najmä zníženie cien, ktoré môžu prechodom k RWE Gas Slovensko získať. Je pre nich dôležité mať dostatok času a informácií, aby mohli dôsledne zvážiť výhodnosť ponuky.

■ **Dennodenne sa stretávate s našimi zákazníkmi. Čo vás baví na práci s ľuďmi?**

Mám rada ľudí a situácie, pri ktorých sa deje niečo zaujímavé. Na Regionálnom zastúpení pomáhame denne zákazníkom vyriešiť široké spektrum požiadaviek spojených s odberom elektriny. Niekedy riešime aj kurióznejšie prípady. Raz sa na nás napríklad obrátila jedna zákazníčka s otázkou, prečo sa jej doma trasie posteľ. Nemalo to žiadne spojenie s elektrinou, ale dali sme jej aspoň niekoľko tipov, v čom môže byť problém. Niekedy sme pre ľudí aj psychológmi.



„Zákazníci sú náročnejší, vedia však viac oceniť kvalitu poskytovaných služieb.“

■ **Práca je to ale určite psychicky náročná. Čo vás dokáže odreagovať?**

Moja práca je náročná najmä na pozornosť a sústredenie. Niekedy mám po vyčerpávajúcom dni chuť porýľovať celú záhradu. Práca v nej, a hlavne s kvetmi, je pre mňa najlepší relax. Väčšinu svojho voľného času však venujem mojim dvom synom a hokeju, ktorým žijú. Som veľmi rada, že sa im darí. Máme za sebou rôzne turnaje, napríklad v Moskve či Rige. Športujem aj ja, no s hokejkou by mi to asi nešlo tak dobre ako chlapcom. Ak sa dá, rada vybehnem von na kolieskových korčuľoch alebo na bicykli.

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

Linka VSE
Vaše požiadavky vybavíte
telefonicky aj na Linke VSE: **0850 123 333**



RWEGROUP

VSEnergia pre samosprávu, 6. ročník, číslo 1 ■ **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.