

ENERGETICKÝ ŠPECIÁL SSE



Vážení zákazníci, milí čitatelia,

december je čas bilancovania uplynulého roka a ja verím, že vo Vašich životoch prevažovali pozitívne momenty a šťastné chvíle. Prajem Vám príjemné čítanie vianočného čísla Energetického špeciálu SSE, pohodové prežitie prichádzajúcich vianočných dní a úspešné vykročenie do nového roka 2020.

Szilárd Mangult

riaditeľ divízie obchod a služby

NEUSTÁLE ROZŠIRUJEME POČET ZÁKAZNÍCKYCH CENTIER. SME K VÁM OPĀŤ BLIŽŠIE S NAJLEPŠOU STAROSTLIVOSŤOU!

Hoci dnes už dokážeme mnoho vecí vybaviť elektronicky, sú oblasti a situácie, kde stále mnoho ľudí preferuje bezprostrednú komunikáciu tvárou v tvár. Najmä ak ide o veci, ktoré neriešime každý deň alebo témy, ktoré sa nám môžu javiť menej zrozumiteľné. Práve preto sa každým rokom snažíme byť bližšie k vám, našim zákazníkom, a rozširujeme sieť moderných centier zákazníckej starostlivosti.

Skupinu ôsmich zákazníckych centier (Žilina, Banská Bystrica, Lučenec, Prievidza, Dolný Kubín, Považská Bystrica, Liptovský Mikuláš, Zvolen) sme začiatkom decembra doplnili o ďalšie v Martine, ktoré vzhľadom na lokalitu poteší najmä obyvateľov regiónu Turiec.

Ako hovorí vedúca odboru zákazníckych centier SSE Eleonóra Červienková, aj pracovníci nového martinského centra sú pripravení riešiť akékoľvek požiadavky týkajúce sa energií pre domácnosti či malých a stredných podnikateľov. „Najčastejšie, asi v 30 percentách všetkých prípadov, sa

na nás zákazníci obracajú so žiadosťami o nové pripojenia. I keď nám táto oblasť formálne nepatrí, pretože je v kompetencii distribútora energie, nie jej dodávateľa, so žiadosťami radi zákazníkom pomôžeme. Zamestnanci našich centier sú naozaj odborné zdatní. Zákazníka tak komplexne prevedieme celým procesom pripojenia, od vyplnenia formulárov cez získanie potrebných dokumentov až po výber pre neho najvhodnejších produktov a sadzieb.“

Ďalšiu skupinu najčastejších požiadaviek tvorí zmena odberateľa (pri predaji domu alebo bytu), prípadná potreba zmeniť typ sadzby či ističa. Personál zákazníckych centier vie, samozrejme, poradiť aj pri takýchto technických otázkach a odporučiť vám tú najideálnejšiu možnosť pre vašu domácnosť.

Aktuálne vo všetkých zákazníckych centrách SSE pracuje vyše tridsať zamestnancov. „Pre našich zákazníkov sme pripravení poskytnúť odborné energetické poradenstvo, ale, samozrejme, pomôžeme v rámci tejto témy aj v technických alebo právnych

otázkach. Rada by som využila príležitosť a v predvianočnom čase úprimne poďakovala kolegom za prácu, ktorú odvádzajú,“ uzatvára E. Červienková.

ZÁKAZNÍCKE CENTRÁ SSE V ROKU 2020

Naše Zákaznícke centrá neustále vylepšujeme, aby sme zvyšovali štandardy zákazníckej starostlivosti.

V nasledujúcom roku preto:

- vo všetkých zákazníckych centrách zavádzame bezplatné Wi-Fi pripojenie na internet,
- uvedieme do prevádzky internetový rezervačný systém, prostredníctvom ktorého sa bude môcť zákazník objednať do zákazníckeho centra na konkrétny termín,
- vo vybraných centrách otvoríme špeciálnu podnikateľskú zónu s prioritou vybavenia a osobitne vyškolenými poradcami.

Odpojte sa

od zhonu a mobilných zariadení



a pripojte sa

k vianočnej rodinnej pohode.

PF 2020

VÝŠKA ZÁLOHOVEJ PLATBY ZA ENERGIU PREČO SA MENÍ AUTOMATICKY A AKO SA POČÍTA?

Každoročné pravidelné vyúčtovanie spotreby energie znamená pre vás, našich zákazníkov nielen to, že si v poštovej alebo e-mailovej schránke nájdete vyúčtovaciu faktúru s výsledkom - preplatok či nedoplatok, ale aj automatické stanovenie novej výšky zálohovej platby. Prečo sa vlastne každému zákazníkovi mesačná záloha prepočítava automaticky a stanovuje sa každý rok v novej výške?

V prvom rade je dobré vedieť, že my ako váš dodávateľ energie nepostupujeme pri určovaní výšky zálohovej platby za elektrinu a plyn svojvoľne, ale musíme sa držať zákonom stanovenými pravidlami, ktoré nám určujú presný postup a mechanizmus jej výpočtu. Východiskom pre výpočet zálohovej platby zákazníka je posledná celoročná spotreba energie, ktorá je uvedená na faktúre. Vynásobíme ju aktuálnou platnou cenou energie, čím získame predpokladanú výšku celej platby zákazníka za energiu na nasledujúci rok. Vypočítaná suma sa následne vydeli jedenástimi, keďže zálohové platby sa platia jedenásť mesiacov v roku. Výsledkom je výška mesačnej zálohovej platby, ktorú vám uvádzame na vyúčtovacej faktúre raz za rok.

PREČO SA VÝŠKA ZÁLOH PREPOČÍTAVA KAŽDÝ ROK?

Každoročný prepočet má zmysel, pretože nová výška zálohovej platby odráža naozaj reálnu spotrebu zákazníka spolu s ak-

tuálne platnou cenou energií. Cieľom je, aby vás ďalšie ročné vyúčtovanie nezaskočilo a nedostalo do nepríjemnej situácie neočakávaného nedoplatku. **SSE ako dodávateľ energie má povinnosť prepočítat výšku vašich záloh každý rok a to aj v prípade, že sa vaša spotreba či cena energie medziročne príliš nemení a predpísaná mesačná zálohová platba zostáva približne rovnaká** ako v predchádzajúcom období. Nezriedka sa stáva, že sa líši napríklad len o 50 centov, čo môžu zákazníci vnímať ako zbytočnú komplikáciu, keďže si musia následne napríklad zmeniť trvalý príkaz v banke. Aby ste nemuseli meniť výšku svojich pravidelných platieb a aby sa nestalo, že pozabudnutím úpravy výšky platby vzniknú nejaké komplikácie, riešením je využívanie priameho inkasa z vášho bankového účtu. Po zmene vám zálohy budú odchádzať automaticky v novej výške a vy sa nemusíte o nič starať.

MENŠIA SPOTREBA - ROVNAKÁ ZÁLOHA?

Časté sú tiež prípady, keď má zákazník na faktúre preplatok z dôvodu nižšej spotreby energie (dosiahnutých úspor) a jeho nová zálohová platba je teda nižšia ako predchádzajúce zálohy. Časť zákazníkov to vezme na vedomie a platí menšie zálohové platby, existuje však aj skupina odberateľov, ktorí si želajú ponechať pôvodnú, bezpečne vyš-

šiu zálohovú platbu ako istú rezervu, aby sa v budúcom roku nemuseli obávať nedoplatku. Ak je to aj váš prípad, tak stačí, aby ste nám to oznámili telefonicky, osobne či elektronicky prostredníctvom portálu WebSServis. Výška zálohovej platby vám bude navýšená podľa vašich požiadaviek.

ČO EŠTE OKREM VYŠŠEJ SPOTREBY MÔŽE SPÔSOBIŤ NEDOPLATOK?

Ak vám vo vyúčtovacej faktúre vznikol nedoplatok, výpočtom vám stanovíme zálohovú platbu pochopiteľne vyššiu, ako boli predchádzajúce zálohové platby. V tomto prípade nie je veľa možností, ako zálohové platby znížiť, keďže ich prepočet vychádza z vašej reálnej spotreby, ktorá sa medziročne zvýšila. Čo môžeme pre vás v takejto situácii urobiť? Na rad prichádza **prehodnotenie vhodnosti zvolenej sadzby na vašom odbernom mieste**. Nedoplatok totiž môže často vzniknúť aj vtedy, ak sa mení aj účel využitia energie. Napríklad, ak začnete vykurovať elektrinou bez toho, aby ste si zmenili sadzbu, alebo začnete trvalo obývať práve dostavaný dom, ktorý mal počas výstavby zvolenú najnižšiu sadzbu na odber energie.

SSE Opravár

PRE POHODU V KAŽDEJ DOMÁCNOSTI

Nečakané poruchy alebo havárie môžu narušiť rodinnú pohodu nielen cez Vianoce, ale môžu nás zaskočiť počas celého roka.

Chceli by ste mať šikovného opravára nonstop poruke? SSE Opravár je asistenčná služba pre domácnosti, v rámci ktorej máte už za 1 euro mesačne pri nečakaných haváriách v domácnosti možno využiť navyše aj služby vodoinštalatéra, kúrenára, zámočníka či sklenára. V prípade potreby vám v rámci tejto služby zabezpečíme aj právne služby alebo náhradné ubytovanie. Stačí zavolať na nonstop asistenčnú linku a pomoc k vám dorazí do dvoch hodín.

Viac informácií nájdete na www.sse.sk/sseoprar.



TIP PRE VÁS

Prípravte sa s nami už v predstihu na ďalšie kolo národného projektu Zelená domácnostiam 2020!

Pre tento rok sú už všetky štátne dotácie na zariadenia produkujúce zelenú energiu pre domácnosti rozdane, ale projekt bude pokračovať aj v budúcom roku. Radi vám poskytneme poradenstvo o najvhodnejšej technológii pre vašu domácnosť (fotovoltaické panely, solárne kolektory, tepelné čerpadlo, kotol na biomasu). Potrebné informácie nájdete na www.sse.sk/zelena alebo nás navštívte osobne v našich zákazníckych centrách.