

BOHEMIA ENERGY Report

Číslo 1 / 2010

INFORMAČNÍ OBČASNÍK PRO ZÁKAZNÍKY

BOHEMIA ENERGY přináší úsporu i stabilitu

Od začátku liberalizace českého trhu s elektřinou uplynulo už několik let a dnes nabízí elektřinu, případně i plyn, desítky větších i menších subjektů. BOHEMIA ENERGY patřila u obou komodit mezi průkopníky, byla jedním z prvních alternativních dodavatelů a jako úplně první nabídla elektřinu a plyn nejen právnickým osobám, ale také domácnostem. Díky tomu si společnost vybudovala na trhu postavení, které přináší užitek i jejím zákazníkům.



Obchodní ředitel Ing. Libor Holub

„BOHEMIA ENERGY je dnes podle počtu zákazníků největším alternativním dodavatelem energií v ČR, je tedy stabilním a spolehlivým dodavatelem,“ říká obchodní ředitel společnosti Ing. Libor Holub. „Ani přesto, že

dodáváme již více než sto deseti tisícům zákazníků, jsme nezměnili základní princip, který stál u zrodu společnosti: stále platí, že se snažíme fungovat co nejefektivněji, s využitím moderních komunikačních technologií, bez přebujelých nákladů. Díky tomu můžeme našim zákazníkům nabízet elektřinu a plyn za ceny až o 10 procent nižší, než dominantní dodavatelé. Naše společnost je dnes v ideální pozici – jsme dostatečně malí, abychom mohli fungovat bez zbytečných nákladů, ale už dostatečně velcí, abychom zákazníkům byli spolehlivým partnerem,“ pokračuje Ing. Holub.

SKVĚLÉ CENY I LETOS

Svůj slib držet ceny energií nízko potvrdila BOHEMIA ENERGY i letos. U elektrické energie snížila své ceny oproti loňskému roku v průměru o 17,2 %. „Maximální snížení činí 23 %, a to u ceny elektřiny v nízkém tarifu u produktu Home Aku 8. Elektřinu na rok 2010 jsme nakoupili dobře a naše náklady držíme stále na nízké úrovni,“ říká k tomu Ing. Holub.



Navíc u plynu, který společnost nabízí od začátku loňského roku, mohou zákazníci ušetřit ve srovnání s konkurencí 50 Kč na každé spotřebované MWh. „Kombinovaná úspora z plynu a elektřiny je přitom zajímavá i pro zákazníky s velmi nízkou spotřebou těchto energií. O odběr obou komodit je proto mezi domácnostmi i firmami velký zájem,“ doplňuje Ing. Holub.

NA CO SE ČASTO PTÁTE

✓ Jak je to s vrácením přeplatků?

Standardně se přeplatky zákazníkům nevracejí a jsou použity na uhrazení záloh na příští období. Považujeme toto řešení za nejjednodušší, nicméně na přání zákazníka samozřejmě přeplatky vracíme, a to ve lhůtě 4 týdnů od doručení žádosti o vrácení. Vrátit přeplatek je možné pouze v případě, že nebyl převeden na období, které již uplynulo, nebo pokud přeplatek nebyl převeden na období, které již probíhá a přeplatek je z větší části již spotřebován.

Pokud zákazník požádá o přeplatek, který je převeden na již zahájené zálohové období, ale větší část přeplatku ještě nebyla spotřebována, je zákazníkovi vrácena alespoň část přeplatku.

✓ Proč jsme dostali vyúčtování pozdě?

BOHEMIA ENERGY není provozovatelem distribuční soustavy, vyúčtování vyhotovuje a rozesílá teprve v okamžiku, kdy jí distributor poskytne data z odečtů. Případnou prodlevu ve vyúčtování tedy nemůže BOHEMIA ENERGY ovlivnit.

pokračování na str. 2



Call centrum výrazně posílilo

BOHEMIA ENERGY provozuje zákaznickou infolinku na čísle 840 10 10 10.

Ta slouží především k tomu, abyste nás mohli snadno a rychle kontaktovat s případnými dotazy. S tím, jak počet zákazníků naší společnosti stoupal, se bohužel čím dál častěji stávalo, že Call centrum bylo přetížené a zákazník musel dlouhé minuty čekat na volného operátora. To už je dnes minulostí.

„Call centrum společnosti BOHEMIA ENERGY doznalo v uplynulých týdnech zásadních změn. Přesunulo se do nových prostor a především se rozrostlo o další operátory. Dnes je tedy denně v Call centru 90 operátorů připravených odpovídat na dotazy našich zákazníků,“ říká Bc. Robert Šíma, vedoucí Call centra BOHEMIA ENERGY. „Vyšší počet operátorů se ihned projevil. Úspěšnost dovolání na zákaznickou linku je tak nyní 95 procent.“

S pomocí operátorů mohou zákazníci snadno a rychle vyřešit problémy týkající se výše záloh, fakturace, nastavení SIPO a dalších oblastí. „Díky výraznému rozšíření Call centra jsme dnes schopni zodpovědět převážnou většinu dotazů na počkání, u těch zbývajících si operátor na zákazníka vezme kontakt a zpětně se mu ozve, až jeho záležitost vyřeší,“ dodává Bc. Robert Šíma.



Provozní doba Call centra:

Naše infolinka je v provozu každý pracovní den od 7:00 do 20:00.

Dotazy a připomínky můžete posílat také na adresu:

kontakt@bohemiaenergy.cz

Více než 90 procent dotazů jsme schopni vám zodpovědět do 3 pracovních dní.

NA CO SE ČASTO PTÁTE

✓ Jak postupovat, když je ve vyúčtování chyba?

V případě, že se zákazník domnívá, že vyúčtování je chybné, je třeba ho písemně reklamovat u naší společnosti s uvedením konkrétních bodů, které jsou dle názoru zákazníka nesprávné. V případě, že reklamujete stav elektroměru uvedený ve vyúčtování, je třeba zároveň uvést i skutečné stavy elektroměru.

✓ Když byla záloha uhrazena z přeplatku, proč byla duplicitně stržena prostřednictvím SIPO?

V těchto případech se jedná o ojedinělé chyby, které se snažíme vždy co nejrychleji napravit. Pokud by vám byla platba stržena, přestože byla záloha na další období nebo její část uhrazena z přeplatku minulého období, obraťte se prosím na naši infolinku 840 10 10 10.

✓ Co dělat, když nerozumím údajům na faktuře?

Pokud se stane, že byste nerozuměli něčemu z toho, co je na faktuře uvedeno, můžete se obrátit na naši infolinku (840 10 10 10). Kapacita Call centra byla nedávno výrazně rozšířena, takže byste neměli mít problém dovolat se jednomu z našich operátorů. Ten s vámi projde všechny položky vyúčtování a vysvětlí vám je.

✓ Co se stane, když se zpozdím s platbou?

V případě pozdní úhrady zálohové faktury dostane zákazník nejprve SMS upomínku. Ta má čistě informativní charakter, jejím cílem je upozornit zákazníka na uplynulou splatnost zálohové faktury. Pokud ani poté není záloha uhrazena, dostane zákazník postupně tři písemné upomínky. Třetí z nich je zároveň poslední výzvou a informuje zá-



kazníka o termínu odpojení. Tento systém má zamezit tomu, aby byl od elektřiny nebo plynu odpojen slušný zákazník, který se s platbou pouze opozdí.

✓ Kdy a jak se mění výše záloh?

Ke zvyšování či snižování záloh dochází nyní pouze při vyúčtování, zálohy jsou automaticky přepočteny podle spotřeby energie (ať už elektřiny, nebo plynu) v minulém období.