

Informacje wewnętrzne

Klienci Grupy ČEZ oprócz dotychczasowych trzech linii produktowych będą mogli sobie wybrać dwie nowości - produkty Kwartał i Miesiąc

Grupa ČEZ dla przyszłego roku przygotowała kolejne zmiany w ofercie produktów dla końcowego klienta z zakresu gospodarstw domowych. Te zmiany mają na celu jedyne - umożliwić gospodarstwom domowym i przedsiębiorstwom wybór usług i tworzenia cen według własnych potrzeb i życzeń. ČEZ jednocześnie opublikował cennik produktów prądu siłowego dla gospodarstw domowych i przedsiębiorców dla przyszłego roku. Cena prądu siłowego międzyrocznie wzrosła o 14,4%. Udział własnego, siłowego prądu na kontach gospodarstw domowych za dostawę elektryczności w bieżącym roku wynosi ok. 50 procent. Ceny dla końcowego klienta ČEZ Prodej opracował bezpośrednio w oparciu o sierpniowe ceny na praskiej giełdzie. Całkowity wzrost płatności gospodarstw domowych za prąd dla przyszłego roku będzie znany dopiero po ogłoszeniu regulowanych składników ceny ze strony ERÚ (Urzędu Regulacji Energetycznej) i ostatecznej wersji podatków na przyszły rok.

Gospodarstwa domowe będą mogły nadal wybierać zakres świadczonych usług o różnej cenie, według własnych oczekiwanych potrzeb. Tak samo jak i w roku bieżącym, klienci będą mogli zaoszczędzić wybierając linię Basic z zawężoną ofertą bezpłatnych usług lub na odwrót będą mogli dopłacić za usługi ponadstandardowe włącznie z doradztwem w przypadku linii Exclusive. Pojawią się nowe linie produktowe Kwartał i Miesiąc. Gospodarstwa domowe i przedsiębiorcy nie będą zawierać umowy na dostawę w każdym kwartale lub w każdym miesiącu, ale cena w określonym okresie zostanie ustalana w oparciu o aktualną cenę na giełdzie, która będzie na przestrzeni roku ulegać zmianom.

„Oferta kwartalnych i miesięcznych produktów jest skierowana przede wszystkim do przedsiębiorców. Nie oczekujemy, że te produkty będą na początku na wielką skalę wykorzystywane przez gospodarstwa domowe. Chcemy jednak, żeby wszyscy nasi klienci, także i gospodarstwa domowe, mogli w możliwie najszerszym zakresie korzystać z efektów rynkowych. Klienci mogą być przekonani, że krótkookresowe ceny będą w porównaniu do rocznych niższe, jak miało to miejsce w tym roku; wtedy, wybierając krótkookresowe produkty, mogą zaoszczędzić. Po ich stronie leży jednak oczywiście ryzyko, że zapłacą więcej.,” powiedział na ten temat Alan Svoboda, Dyrektor Handlowy ČEZ.

Grupa ČEZ w ten sposób elastycznie zareagowała na przejście z kampaniowego na kontynuacyjne handlowanie elektrycznością na czeskim rynku hurtowym. Oprócz aktualnych produktów dla gospodarstw domowych funkcjonujących na rocznej bazie w ramach linii Comfort, Basic i Exclusive oraz podstawowej linii produktów dla przedsiębiorców, Grupa poszerzyła ofertę dla końcowego klienta o w/w tak zwane ruchome produkty w ramach linii produktowych Kwartał i Miesiąc.

W przypadku nowych linii produktowych Kwartał i Miesiąc cena prądu zależy od aktualnej ceny w danym okresie na Giełdzie Energetycznej Praga ulega zmianom miesięcznie lub kwartalnie, w zależności od wybranej linii produktowej, zawsze z góry na cały następny okres. Jeśli cena na giełdzie wzrośnie, wzrośnie również cena prądu u tych ruchomych produktów, jeśli się obniży, obniży się także cena prądu dla klienta. Poziom obsługi klienta oraz świadczone doradztwo energetyczne spełniają standardy linii produktowej Comfort.

Już od dwóch lat czeskie gospodarstwa domowe mogą wybierać swego dostawcę, co stymuluje powstawanie szerszej oferty produktów dostosowanych do ich indywidualnych

potrzeb, z lepszym podejściem do sprzedaży oraz z szybszą i bardziej komfortową obsługą klienta. To jest pole, na którym Grupa ČEZ zamierza przewyciężyć konkurencję. „Oferujemy niepowtarzalny zakres obsługi klienta dzięki własnemu call centrum, które pod numerem 840 840 840 jest dostępne przez 24 godzin na dobę, 7 dni w tygodniu. Zawdzięczamy to także ponad 80 własnym punktom obsługi klienta i biurom naszych kontrahentów, oraz szybkiej obsłudze przez Internet pod nazwą Wirtualne biuro obsługi klienta (VOK), które cieszy się rosnącą popularnością,“ mówi Alan Svoboda, Dyrektor Handlowy ČEZ, a.s.

Klienci Grupy ČEZ będą mogli również w przyszłym roku korzystać z zalet silnych partnerstw handlowych zawartych przez ČEZ już w ubiegłym roku. A mianowicie ze spółką SAZKA, w współpracy z którą dla swoich klientów przygotowała możliwość płacenia faktur za prąd za pośrednictwem terminali SAZKA, oraz ze spółką gazowniczą RWE, z którą otwarto wspólne punkty obsługi klienta, w których klient może załatwić sprawy związane z elektrycznością i z gazem. Kolejny serwis dla klienta stanowi tak zwane Wirtualne biuro obsługi klienta, gdzie za pośrednictwem Internetu można załatwić większość spraw, związanych z dostawą prądu.

W bieżącym tygodniu ruszyła kampania Grupy ČEZ „Poświęć sobie na oszczędności“. Pierwszym miastem, które multimedialna ekspozycja z podium i mobilnym punktem obsługi klienta odwiedziła i gdzie obywatele mogli dowiedzieć się więcej na temat oszczędności za prąd, był Hradec Kralowe. Rozrywkowe tourne, którego głównym motto są oszczędności energii, odwiedziło w sumie 28 miast w całej Republice Czeskiej.

„Celem naszej kampanii jest zwrócenie uwagi na możliwości osiągnięcia oszczędności energii. Przez długi czas szereg klientów nie zdawał sobie sprawy z tego, ile tak na prawdę prąd kosztuje, dopiero w miarę wzrostu ceny tego towaru zaczęli oni koszty zauważać. To, jak ceny elektryczności dokuczają niektórym naszym klientom, wiemy na pewno najlepiej my sami. ČEZ jednak nie może wpłynąć na ceny elektryczności, te kształtuje rynek, może jednak doradzić, w jaki sposób ograniczyć zużycie prądu i obniżyć wydatki na prąd w rodzinnym budżecie. Za pośrednictwem oświaty, doradztwa i bezpośredniej współpracy z klientami,“ powiedział na temat kampanii Bohumil Mazač, dyrektor ČEZ Prodej.