

# Zákazník na roztrhání

## Malí versus velcí – přechod k novému obchodníkovi trochu jinak

Michal Eisner,  
provozní ředitel společnosti České Energetické Centrum

**L**iberalizace trhu s elektřinou, která překročila práh naší malé země před několika lety, může mít stále mnoho podob. Držitelé licence na obchodování s elektřinou, kteří nepatří mezi tradiční poskytovatele této komodity pro konečné zákazníky, mají po zkušenostech se svými začátky na trhu řadu poznatků – někdy i humorných, spíše však tristních.

### ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Vydejme se na společnou procházku s fiktivním panem Josefem Novákem, který byl natolik odvážný, že opustil tradice a pokusil se překonat všechny potenciální nástrahy, související se změnou dodavatele elektřiny do jeho odběrného místa.

Po návštěvě obchodních zástupců se pan Novák totiž rozhodl, že už nebude platit tolik a podporovat monopol, když to může zkusit jinde, u levnějších alternativců.

### Nástraha první: přemlouvací telefonát

Od podpisu smlouvy s novým dodavatelem uplynulo několik dní, nová společnost již panu Novákovi volala a ověřila si jeho spokojenost, když tu zazvoní mobil.

O chvíli později pan Novák pokládá – celý zneklidněný – telefon. Je opravdu ta nová společnost spolehlivá? Neměl si to více rozmyslet? Vždyť ani nemají techniky...

### Nástraha druhá: dvě zálohy

Pana Nováka dnes nezastihneme v dobrem rozmaru. Nový dodavatel mu sdělil, že je u něj aktivním zákazníkem (odebíráním elektřinu či plyn) od 1. června, což je v pořádku. Co již ale v pořádku není, jsou dvě platby v jeho SIPO naráz: jedné 1200 Kč starému dodavateli, druhé 1200 Kč tomu novému.

### Nástraha třetí: nefunkční elektroměr

Pan Novák se nakonec dočkal – SIPO se vysvětlilo, nový dodavatel zjevně funguje, jenže nyní vyvstal nový problém: paní Nováková si je jista, že elektroměr se přetáčí poněkud rychleji.

### ZE STRANY OBCHODNÍKA

Ze zkušeností řady obchodníků s elektřinou lze říci, že pan Novák prošel standardním „testovacím“ kolečkem, které má více fází. Vydrží, nebo nevydrží?

### Telefonát

Žádný dodavatel nepřivítá, když přichází o klienta. Je však pravdou, že přemlouvací techniky tradičních dodavatelů leckdy nemají mezí. Obzvláště populární byly ještě před nedávnem teze, že obchodník nedisponuje technikou,

nepatří mu elektroměry a dráty a v případě výpadku proudu je tak zákazník odsouzen k životu při svíčkách. Dnes je spíše apelováno na „rozum“ klienta, neboť se takřka bez výjimky jedná v případě jeho nového dodavatele o firmu „nezkušenou a možná již krachující“.

### Duální platby

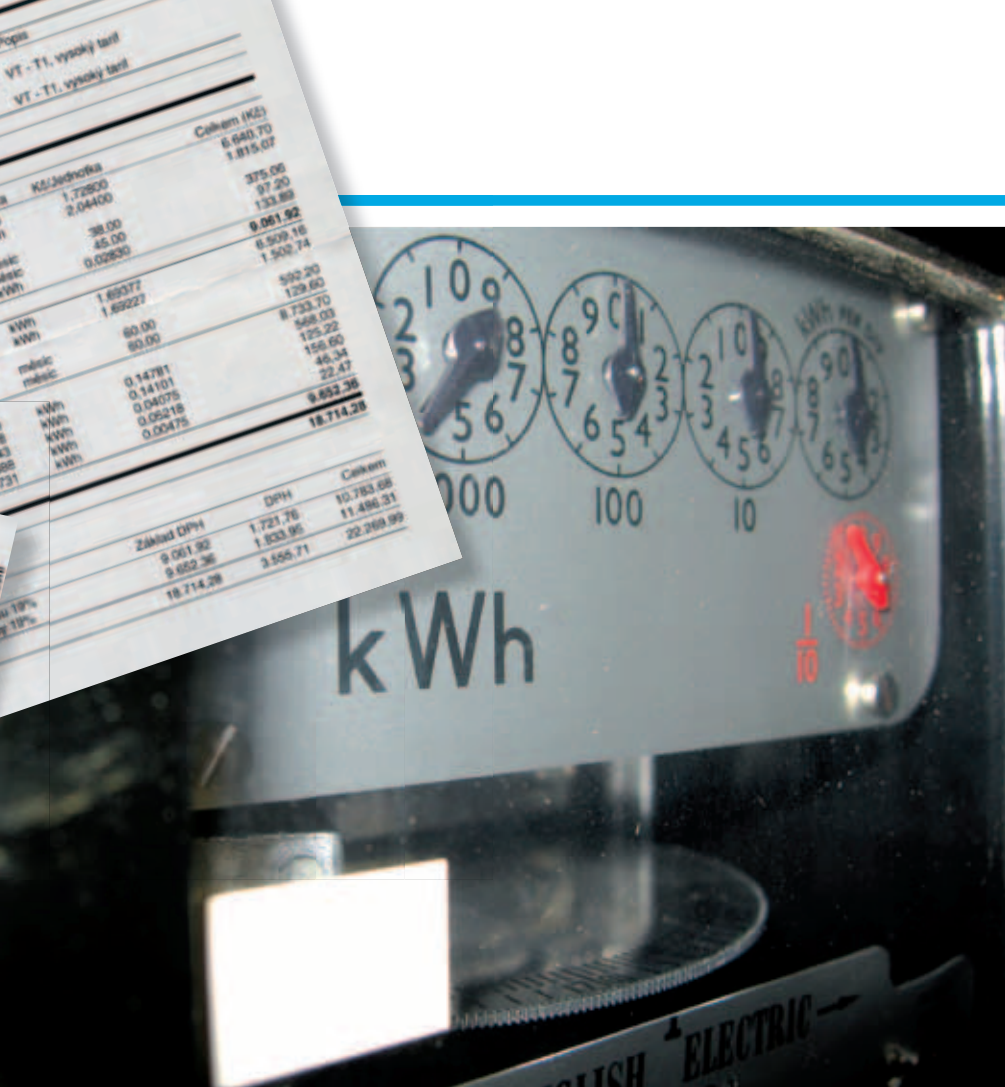
Může k nim dojít a vždy se dá řešit ve prospěch zákazníka. Někdy se totiž prostě stane, že stávající dodavatel nestihne včas vyřadit zákazníka z databáze – i když toto je obvykle schopen řešit na počkání na klientské lince. Navíc pro změny v rámci SIPO existují poměrně dlouhé lhůty mezi zadáním a realizací. Dvojitý předpis na platbu však dovede klienty vystrašit.

### Nefunkční elektroměr

Reklamace v energetice se obecně dají označit za relativně složité. Někdy si však zákazník proťpí své, jako mohu doložit na případu z mé praxe: Jistá paní z jižní Moravy měla obdobný problém jako náš pan Novák, tedy protáčet se jí elektroměr.

Koncové stavy lehce přes 6000 kWh tak byly zjevně a ve srovnání s minulými obdobími špatně, nemohla tedy souhlasit ani vystavená vyúčtovací faktura. Po několika





urgencích se distributor vyjádřil v prospěch klientky – elektroměr zjevně „příliš pospíchal“ a zákazníci bude provedeno odúčtování zhruba 2 MWh.

Jaké však bylo mé překvapení, když fakturační data opětovně dorazila s nezměněnými stavy, tedy lehce přes 6000 kWh, namísto slibovaných 4000 kWh. To samozřejmě znamenalo (pokud bychom podle toho vystavili fakturu) i nezměněné finance.

Po dalších urgencích byla přislíbena náprava – reklamace byla uznána, někdo však musel na adresu Operátora trhu odeslat správné (rozumějme odúčtované) stavy elektroměru.

Ironií osudu mezitím klientka několikrát volala na infolinku, poté se dostavila osobně, cítila se přitom oprávněně naštvaná na nového obchodníka, který se prý chtěl na její úkor obohatit. Nakonec zůstala u alternativního dodavatele, ale s trvalým pocitem křivdy, že toto by se jí u bývalého obchodníka nikdy nestalo...

### VŠICHNI NEJSOU STEJNÍ

Skutečně si nemyslím, že mezi tradičními a alternativními dodavateli je přehnaná rivalita, nebo že ti „služebně starší“ na nás nové něco zkoušejí. Naopak, setkal jsem se s velkou ochotou ze strany celé řady činitelů z řad distribuce či stávajícího obchodníka.

Cílem alternativců rozhodně primárně není útočit na ty velké, každý jde vlastní cestou. Hlubokou pravdou také je, že nastavená kritéria pro změnu dodavatele jsou

dodržována a distributoři jsou velmi ochotní a vstřícní.

Co ale chybí, je výraznější týmové pojetí. Na prvním místě by měla být spokojenost zákazníka, nikoli osobní zájmy. Chce-li klient opět změnit své rozhodnutí 14 dní před termínem pro změnu dodavatele, jde-li to jen trochu, bývá mu u alternativců vždy vyhověno. Ti velcí, zvyklí na monopol, berou klienta spíše jako prostý přepočítaný spotřebovaných MWh/rok.

Tržní hospodářství pochopitelně vyžaduje boj o klienty, ne vždy je však hodnota člověka měřitelná penězi či kubíky. Přání jedinice, ať již jde o velkou firmu se zajímavým odběrem či o starou babičku, popřípadě našeho pana Nováka, by mělo být respektováno bez toho, že je „strašen“ ze strany jiných. Jeho touhou je totiž pouze levněji svítit, nikoli se zaplést a řešit konkurenční boje.

### O AUTOROVÍ

**MICHAL EISNER** působí v energetice několik let - zabýval se obsluhou masového zákazníka, je specialistou na reklamace. V současné době je provozním ředitelem společnosti České Energetické Centrum a.s. a Energetické Centrum a.s. (SK).

Kontakt:  
[m.eisner@energetickecentrum.cz](mailto:m.eisner@energetickecentrum.cz)