



## Vážení občania,

v uplynulých dňoch bola spoločnosť Energetické Centrum a. s. vystavená rôznym obvineniam zo strany tradičných dodávateľov, či médií.

Súčasní tradiční dodávatelia vyvinuli viaceré aktivity, ktorými vyzývajú občanov k opatrnosti voči podomovému predaju a novým dodávateľom, ktorí sa môžu o nich uchádzať. Obviňujú zo šírenia klamlivých informácií a zavádzania. Varujú občanov pred falošnými predajcami. Upozorňujú na nevýhodnosť zmeny dodávateľa a na skryté poplatky. **Zasielajú oznamy na Obecné a Mestské úrady a vyvolávajú v obyvateľoch obcí a miest obavy a neistotu.**

Veľmi nám záleží na spokojnosti našich súčasných či budúcich zákazníkov, preto nám **dovoľte oboznámiť Vás o našom postoji k vzniknutej situácii:**

- 1. Dištancujeme od všetkých týchto obvinení** a podnikáme aj príslušné právne kroky vedúce k náprave. Pretože bolo verejne poškodené naše meno, podali sme trestné oznámenie a celú vzniknutú situáciu sme sa rozhodli nechať preveriť príslušnými inštitúciami.
- 2. Zároveň sme vyzvali tradičných dodávateľov o písomné stanovisko a predloženie dôkazov obviňujúcich Energetické Centrum a. s., avšak sme do dnešného dňa od žiadnej z oslovených spoločností odpoveď neobdržali.** Naopak **sme obdržali ďalšie sťažnosti našich zákazníkov, že sú oslovovaní zo strany pôvodného dodávateľa, ktorý v nich nepravdivými informáciami o našej nedôveryhodnosti a nevýhodnosti vytvárajú značné obavy.**
- 3. Rozhodli sme sa osloviť širokú verejnosť** prostredníctvom rozhlasov obcí a miest a poskytnúť im informácie, ktoré im pomôžu správne sa rozhodnúť.

**Dovoľte nám informovať Vás o tom, akým spôsobom v spoločnosti Energetické Centrum predchádzame podobným problémom, na aké títo tradiční dodávatelia upozorňujú:**

- ✓ **Naši predajci sa predstavujú ako zástupcovia Energetického Centra**, sú dôkladne školení, pripravení zákazníkom poskytnúť všetky potrebné informácie. **Odmietame obvinenia, že sa naši predajci predstavujú ako zamestnanci súčasného dodávateľa občanov a ani neuvádzajú občanov do omylu, že ich súčasný dodávateľ krachuje.** S akýmkoľvek predajcom, ktorý by uvádzal občanov do omylu v tejto veci, okamžite rozviažeme spoluprácu.
- ✓ **Predajci sú školení, ako slušne a s úctou pristupovať k zákazníkovi** – pokiaľ daný občan neprejaví záujem, predajca slušne poďakuje a odíde. Žiadny občan nemôže byť nútený k podpisu Zmluvy s Energetickým Centrom. **Odmietame obvinenia, že naši predajci nútia alebo manipulujú s občanmi za účelom podpisu zmluvy.**
- ✓ **Oslovujeme občanov rôznymi cestami, najvýraznejšie formou podomového predaja. Pre občanov je podomový predaj výhodný hlavne preto, že sa môžu s ponúkaným produktom a službami zoznámiť v pohodlí domova.** Nemusia nikde chodiť a stáť dlhé rady, aby sa mohli informovať o iných možnostiach. Naši predajci sú školení tak, aby boli pripravení zodpovedať akékoľvek otázky občanov. Ak má občan akúkoľvek otázku alebo pochybnosť, kedykoľvek má možnosť sa obrátiť na infolinku Energetického Centra. **Poskytujeme občanom navyše 30 dňovú lehotu na rozmyslenie.** V prípade, ak sa občan rozhodne zmluvu v danej lehote zrušiť, takúto žiadosť okamžite a bez sankcií akceptujeme. **Občan sa tak podpisom zmluvy nevystavuje žiadnemu riziku.**
- ✓ **Občan je dostatočne informovaný o tom, kto je vlastne jeho nový dodávateľ.** S každým aktívne spolupracujeme hneď po tom, ako s nami podpíše zmluvu. Telefonicky ho kontaktujeme a preberáme s ním všetko odznova. Ak občana nezastihneme telefonicky, okamžite ho



kontaktujeme zaslaním listu. **Naším zákazníkom sa stále len ten občan, ktorý si skutočne praje zmeniť dodávateľa elektriny.**

- ✓ **Občan je informovaný o úspore, poplatkoch a výhodnosti ponuky.** Cenníky Energetického Centra sú riadne schválené Úradom pre reguláciu sieťových odvetví a sú voľne prístupné. Občan má možnosť si porovnať ceny Energetického Centra s cenníkom súčasného dodávateľa. **Každá zmluva uzatvorená s nami je výhodnejšia, než tá, ktorú má podpísanú so svojim súčasným dodávateľom.** Zmluva s Energetickým Centrom nenesie žiadne skryté ani deaktivčné poplatky.
- ✓ **Občan zmenou dodávateľa nenesie žiadne riziko** a získava lepšiu starostlivosť a kvalitný zákaznícky servis. **Tvrdenia tradičných dodávateľov sú zavádzajúce, keď poukazujú na nedôveryhodnosť nového dodávateľa a na riziká spojené s dodávkou elektriny.** Všetkým zákazníkom **zabezpečujeme kvalitnú dodávku elektriny**, ktorá je garantovaná štátom. Okrem toho poskytujeme kvalitné poradenské služby a pružný a priateľský servis.

Ak máte akékoľvek pochybnosti, nezodpovedané otázky týkajúce sa Energetického Centra, zmluvného vzťahu, či podnetné nápady, sme pre Vás k dispozícii.

**V prípade, ak by Vám niekto odporúčal zrušiť Zmluvu, ktorú máte s našou spoločnosťou uzatvorenú, bez toho aby Vám poskytol všetky pre Vás potrebné informácie, alebo Vám poskytol jednostranné informácie a vyvolal vo Vás obavy, obráťte sa na nás s dôverou, radi Vám odpovieme na všetky Vaše otázky.**

Kontaktujte nás na infolinke 0850 000 888 alebo e-maile [info@energetickecentrum.sk](mailto:info@energetickecentrum.sk), či zákazníckom centre na Nám. SNP 22, 811 01 Bratislava. Komplexné informácie o našej spoločnosti nájdete na stránkach [www.energetickecentrum.sk](http://www.energetickecentrum.sk).

**Ďakujeme a želáme Vám veľa spokojnosti a osobných úspechov. Ubezpečujeme Vás, že Energetické Centrum a. s. je pre Vás serióznym partnerom, s ktorým môžete počítať do budúcnosti.**

S úctou, manažment spoločnosti Energetické Centrum a. s.