

Tisková zpráva

Kontakt: Eva Usai Blumental
Pozice: Brand & PR, Director
Tel: +420 603 458 331
Email: eblumental@deloittece.com

Kontakt: Klára Vyskočilová
Pozice: Content Manager
Tel: + 420 736 513 244
Email: kvyskocilova@deloittece.com

Zákazníci požadují od dodavatelů energie pružnější komunikaci i více informací o úsporných programech

Praha, 3. května 2017 - Více než polovina klientů poskytovatele elektrické energie je spokojena s vyúčtováním služeb i se způsobem, jakým jim je doručováno. Slabinou dodavatelů jsou nedostatečné informace o možnostech využití úsporných programů a špatná osobní komunikace při výpadcích proudu a jejich obnově. Takové informace by zákazníci chtěli dostávat přes sms zprávy, což se nyní neděje. Uvítali by i větší praktičnost, pokud jde o vrácení přeplatků či zasílání veškerých informací elektronickou cestou. Vyplývá to z průzkumu Deloitte Digital, který se zaměřil na spokojenost zákazníků při komunikaci s dodavateli elektrické energie.

„Z odpovědí je patrné, že uživatelé energie dávají přednost elektronické komunikaci, pokud jde o platby i vyúčtování. Zajímavé je, že i relativně mladší kategorie, tedy lidé ve věku od 36 let, kromě bezhotovostní platby za služby využívají i poštovní poukázku či inkaso,“ říká Petr Viktora, partner v Deloitte Digital.

A doplňuje: „Překvapilo nás, že v dnešní moderní době společnosti stále zanedbávají možnost informovat o výpadcích proudu přes sms zprávy. Respondenti v průzkumu uváděli, že taková oznámení se k nim často dostávají jen ve formě vývěsek na obecních nástěnkách či domech. Ne každý pak takovou zásadní informaci získá včas.“

Hlavní závěry:

- Společnosti své zákazníky **nedostatečně informují**, pokud jde o obnovení dodávek proudu (33 % to považuje za „velmi neuspokojivý“ stav) či upozornění o přerušení (22 %). Bezmála čtvrtina respondentů (22 %) by v takové situaci uvítala od dodavatele elektrické energie osobnější komunikaci.
- Většina klientů chce sledovat **spotřebu elektrické energie přes webové stránky** (21,3 %) nebo mobilní aplikaci (20,4 %).
- Bezmála 30 % respondentů by chtělo **platit faktury bankovním převodem**, dále pak přes platební portály, jako jsou PayU, PayPal nebo Paysec. Bez ohledu na

věk se přitom všichni respondenti shodli, že nejefektivnější platební metodou je bankovní převod. Platbu poštovní poukázkou nebo v rámci inkasa preferují lidé ve věku 36+ a 65+.

- Zákazníci, kteří jsou klienty dodavatele elektrické energie méně než rok, v průzkumu uváděli **spokojenost s instalací vybavení**, nespokojenost pak s **nabídkou úsporných programů**, což potvrdili i ti, jež služby čerpají v horizontu 6 až 10 let. Kdo je u dodavatele více než 10 let, zase nejlépe ohodnotil **doručování vyúčtování i platby za faktury**.
- Nejdůležitějšími kritérii, které rozhodují o setrvání u současného dodavatele elektrické energie jsou **ceny za služby i kvalita poskytovaných služeb**.

O Zákaznickém průzkumu česká energetika

Společnost Deloitte Digital provedla celorepublikový průzkum mezi odběrateli elektrické energie, do něž se zapojilo více než 100 klientů deseti dodavatelů z ČR. Nejčastějšími respondenty byly domácnosti s jedním odběrným místem, které využívají služby od jednoho poskytovatele déle než 10 let. Do výzkumu se zapojili zákazníci společností ČEZ, PRE, Bohemia Energy, E.ON, FOSFA, VEMEX, Europe Easy Energy, Innogy (RWE), Amper Market a EP Energy Trading.

Deloitte označuje jednu či více společností Deloitte Touche Tohmatsu Limited, britské privátní společnosti s ručením omezeným zárukou („DTTL“), síť jejích členských firem a jejich spřízněných subjektů. Společnost DTTL a každá z jejích členských firem představuje samostatný a nezávislý právní subjekt. Společnost DTTL (rovněž označovaná jako „Deloitte Global“) služby klientům neposkytuje. Více informací o naší globální síti členských firem je uvedeno na adrese www.deloitte.com/cz/onas.

Společnost Deloitte poskytuje služby v oblasti auditu, poradenství, právního a finančního poradenství, poradenství v oblasti rizik a daní a související služby klientům v celé řadě odvětví veřejného a soukromého sektoru. Díky globálně propojené síti členských firem ve více než 150 zemích a teritoriích má společnost Deloitte světové možnosti a poznatky a poskytuje svým klientům, mezi něž patří čtyři z pěti společností figurujících v žebříčku Fortune Global 500®, vysoce kvalitní služby v oblastech, ve kterých klienti řeší své nejkompexnější podnikatelské výzvy. Chcete-li se dozvědět více o způsobu, jakým zhruba 244 000 odborníků dělá to, co má pro klienty smysl, kontaktujte nás prostřednictvím sociálních sítí Facebook, LinkedIn či Twitter.

Společnost Deloitte ve střední Evropě je regionální organizací subjektů sdružených ve společnosti Deloitte Central Europe Holdings Limited, která je členskou firmou sdružení Deloitte Touche Tohmatsu Limited ve střední Evropě. Odborné služby poskytují dceřiné a přidružené podniky společnosti Deloitte Central Europe Holdings Limited, které jsou samostatnými a nezávislými právními subjekty. Dceřiné a přidružené podniky společnosti Deloitte Central Europe Holdings Limited patří ve středoevropském regionu k předním firmám poskytujícím služby prostřednictvím téměř 6 000 zaměstnanců ze 41 pracovišť v 18 zemích.

© 2017 Pro více informací kontaktujte Deloitte Česká republika.