

Od dubna měníme pravidla na zákaznické lince. Často ji lépe zastoupí náš zákaznický portál

24.4.2024 - | E.ON Energie

Od letošního dubna postupně měníme podmínky v poskytování servisu našim zákazníkům. Proto se v roce 2024 při komunikaci s Business Line setkáte s mnoha změnami.

S většinou vašich požadavků nás dnes kontaktujete na naší lince pro podnikatele – Business Line – ať už telefonicky nebo emailem. Nově vás ale z linky pro podnikatele budeme více odkazovat na naše webové stránky a na portál Energie 24. Náš zákaznický portál toho totiž umí čím dál víc, a snadno si na něm najdete a vyřídíte vše, co potřebujete.

Navíc jsme se rozhodli některé požadavky zadávané e-mailem nebo telefonicky zpoplatnit. Jsou to:

Hlavním důvodem, který nás k tomuto kroku vede, je velké množství jednoduchých emailových a telefonických požadavků. Ty nám pak brání věnovat se složitějším dotazům zákazníků, které souvisejí například s novou legislativou nebo konzultací cen.

Na našem portálu Energie24 pro podnikatele si můžete snadno a rychle vyřídit celou řadu záležitostí a získat mnoho nejruznějších informací o svých odběrných místech. Jde zkrátka o **nejrychlejší**, a tedy i **nejefektivnější možnost**, jak nás **kontaktovat**, **zadávat** a také **vyřešit** různé požadavky na změny na vašich odběrných místech.

Naopak za provedení některých požadavků zadávaných telefonicky nebo emailem budeme vyžadovat poplatek za asistované vyřízení. O jeho výši vás ale vždy napřed informujeme. Budete se proto moci rozhodnout, zda si necháte za poplatek požadavek vyřídit od nás, nebo se pustíte do řešení zdarma na Energii24.

Věděli jste, že jsme upravili Zákaznickou péči na webových stránkách E.ON pro podnikatele? Stránky obsahují veškeré potřebné informace k postupům pro vaše odběrná místa na hladině NN i VN a zároveň pro odběrná místa v zemním plynu.

Samozřejmě chápeme, že někteří zákazníci potřebují víc informací o svých odběrných místech a jejich fakturaci a ocenili by zaslání dat formou zákaznického nebo účetního reportu. Protože je ale příprava a vystavení takových dokladů náročná (ve většině případů je děláme konkrétnímu zákazníkovi „na míru“), rozhodli jsme se ji zpoplatnit.

Nemusíte však mít obavu, že bychom vám něco účtovali bez vašeho vědomí. O výši poplatku za daný úkon vás nejdříve informujeme a teprve po odsouhlasení vám požadovaný doklad vystavíme. Jakých případů se placené požadavky nejvíce týkají? Půjde zejména o:

Pokud se rozhodnete poplatek nehradit a report si raději zpracovat sami, máte k dispozici průběžně zasílané dokumenty a portál Energie24, kde je najdete přehled odběrných míst.

Přestože jsme emailové a telefonické vyřízení některých požadavků a úkonů zpoplatnili, je možné je i nadále vyřídit zdarma. Stačí když k tomu použijete náš portál **Energie24 pro podnikatele**. Více informací o tom, co všechno náš zákaznický portál umí, najdete v [samostatném článku](#).

V každé firmě jsou oblasti, ve kterých se dá ušetřit na energiích. Díky Energetickému managementu je společně najdeme a plně využijeme. Ozvěte se nám a začněte šetřit i u vás.

Zadejte vaši e-mailovou adresu

Tím, že uvedete svůj e-mail a stisknete „Odeslat“, souhlasíte se zpracováním svých kontaktních údajů společností E.ON Energie, a.s., IČ: 260 78 201. Vaše kontakty budeme využívat jen k zasílání newsletteru a s ním souvisejících nabídek produktů a služeb. Z odběru těchto e-mailů se můžete kdykoli odhlásit. Podrobnosti najdete na webu www.eon.cz v části Ochrana osobních údajů.

<https://www.eon.cz/byznys-energie/zmeny-v-poskytovani-servisu-zakaznikum>