

# MANUÁL NOVÉHO ZÁKAZNÍKA



Veľmi si ceníme, že ste sa stali našim obchodným partnerom. Byť partnerom pre nás znamená hľadať všetky **možnosti, ako vám zjednodušiť prácu firemný mi s energiami.**

## Preto Vám ponúkame 7 tipov:

1. Ako sa nestratiť v našej zákazníckej zóne
2. Ako nás čo najefektívnejšie kontaktovať
3. Prehľad SPOT cien na našej webstránke
4. Ako sa orientovať na energetickom trhu
5. Prečo si na faktúru treba niekedy chvíľu počkať
6. Ako neplatiť zbytočné distribučné poplatky
7. Ako pomáhame naplňať ESG ciele našich zákazníkov

# TIP Č. 1 – AKO SA NESTRATIŤ V ZÁKAZNÍCKEJ ZÓNE



Ako náš nový obchodný partner máte prístup do svojej zákazníckej zóny.

## Čo v zákazníckej zóne nájdete?

- ✓ **Informácie o Vašich odberných miestach.**
- ✓ **Informácie o spotrebe** – grafy a diagramy spotreby, namerané údaje, výška rezervovanej kapacity a ďalších technických parametrov.
- ✓ **Zoznam faktúr** vrátane príloh – pohodlne si ich môžete stiahnuť.
- ✓ **Stav úhrad záloh, faktúr a dobropisov** – môžete si skontrolovať Vaše neuhradené faktúry a zálohy.

## Ako sa prihlásiť do zákazníckej zóny?

1. Vo svojej e-mailovej schránke vyhľadajte správu s predmetom „Povolenie prístupu na zákaznícky web portál“.
2. Nájdete v nej svoje prihlasovacie meno (Log in).

Pri prvom prihlásení si vytvorte heslo pravej v časti „Zmena hesla“.

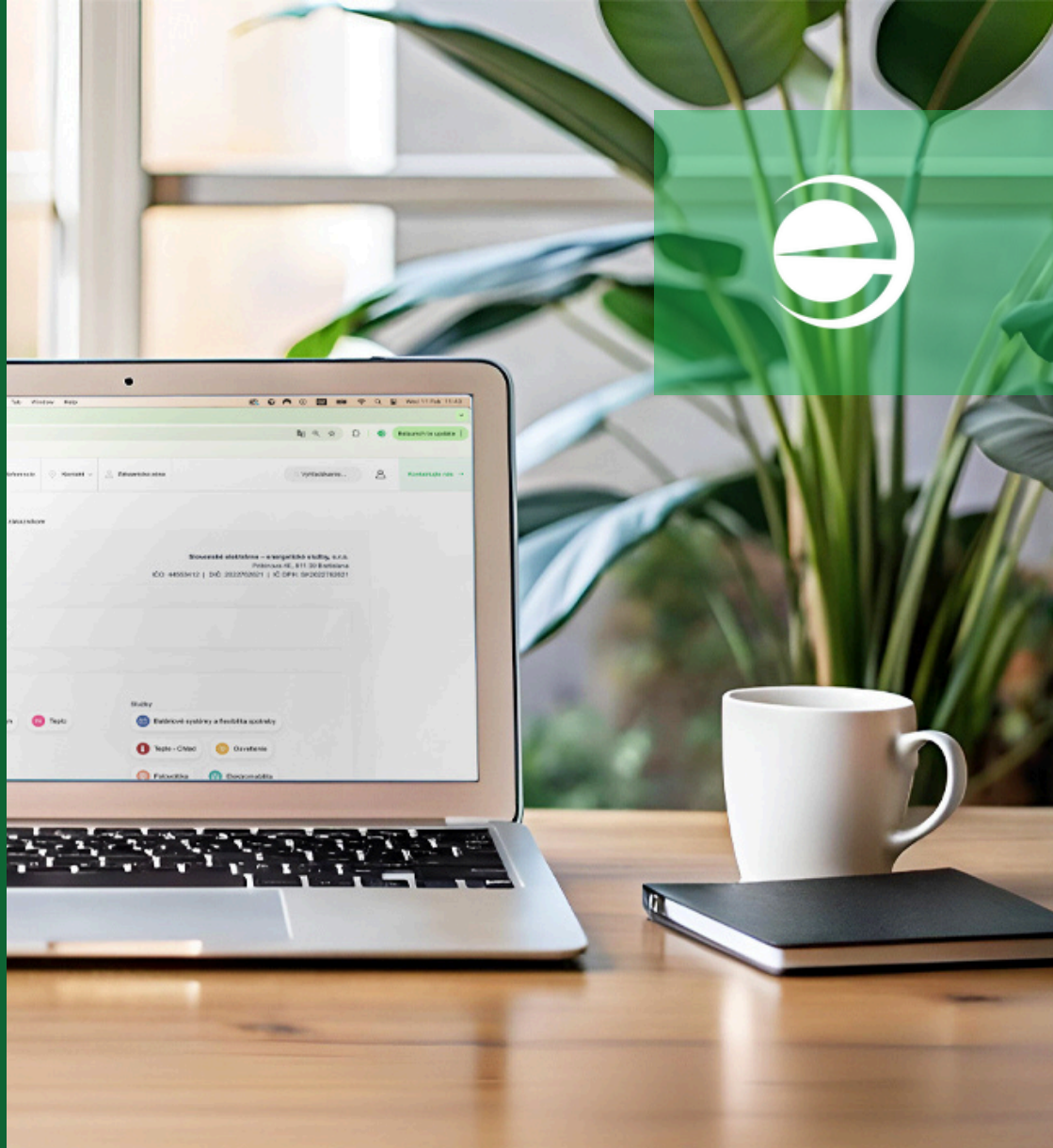
Prvé prihlásenie realizujte cez počítač, nie cez mobil.

**Pozrieť si moju**  
**zákaznícku zónu**

## Neviete si rady?

Ak by ste potrebovali pomôcť, **kontaktujte svoju kontaktnú osobu uvedenú vo Vašej zmluve** alebo nám napíšte na [firma@seas.sk](mailto:firma@seas.sk).

# TIP Č. 2 – AKO NAJRÝCHLEJŠIE VYRIEŠIŤ POŽIADAVKU



Máte otázky, nejasnosti ohľadom faktúry,  
či riešite reklamáciu?

**Nevolajte, klikajte.**

Nech riešite čokoľvek, **dajte nám vždy vedieť  
cez formulár na našom webe:**

**[Kontaktný formulár](#)**

Je to najrýchlejší spôsob, ako vyriešite svoju požiadavku, pretože:

- ✓ Požiadavka skončí u **správneho špecialistu**, ktorý ju rieši od začiatku do konca.
- ✓ Formulár Vás navedie zadať skutočne **všetky potrebné údaje**, ktoré potrebujeme k vyriešeniu Vašej požiadavky. Špecialista tak **začína problém riešiť ihneď** a nemusí od Vás už nič pýtať.

## **Ktoré dokumenty budete pri vyplňovaní formulára potrebovať?**

**Faktúru alebo zmluvu** – tu nájdete napr. svoj kód odberného miesta, alebo číslo Vašej zmluvy.

**Veríme, že všetky Vaše požiadavky vyriešime rýchlo, efektívne a k Vašej spokojnosti.**

## **Čo robiť pri výpadku energie?**

Obráťte sa priamo na prevádzkovateľa distribučnej sústavy podľa vašej spádovej oblasti:

- [www.vypadokelektriny.sk](http://www.vypadokelektriny.sk)
- Západoslovenská distribučná a.s. → **0800 111 567**
- Stredoslovenská distribučná a.s. → **0800 159 000**
- Východoslovenská distribučná a.s. → **0800 123 332**
- SPP – distribúcia, a. s. → **0850 269 269**

# TIP Č. 3 – MAJTE PREHĽAD O CENÁCH ELEKTRINY

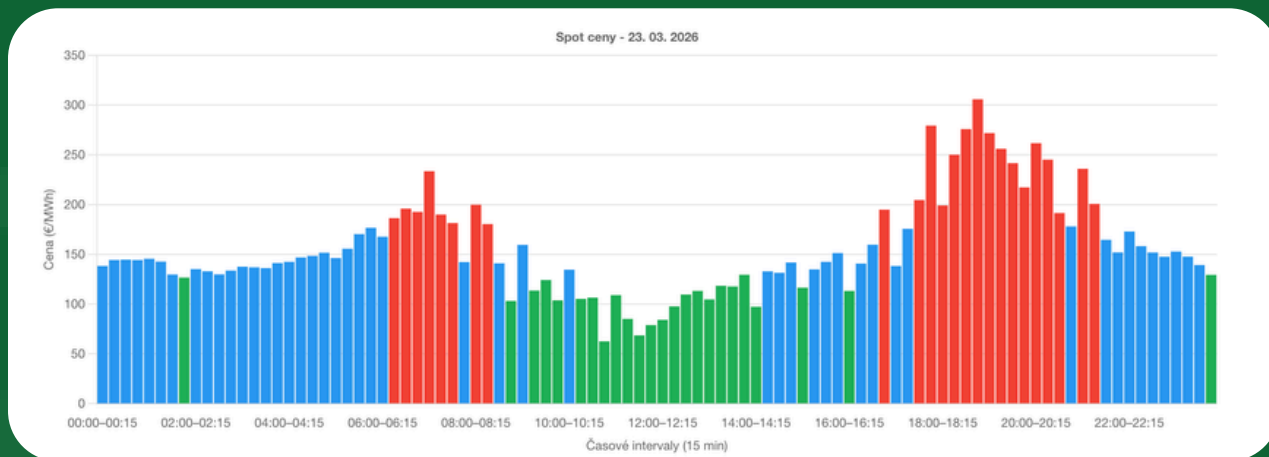


## Chcete mať spotovú cenu elektriny viac pod kontrolou?

Na našom webe nájdete podstránku → [Prehľad cien elektriny SPOT](#), kde si môžete jednoducho a prehľadne sledovať vývoj cien v reálnom čase.

**Nájdete tu prehľadný graf SPOT cien denného trhu** v 15-minútových intervaloch počas dňa. Údaje čerpáme z oficiálneho zdroja → [OKTE, a.s.](#) ([Organizátor krátkodobého trhu s elektrinou](#)), aby ste sa mohli spoľahnúť na ich presnosť a aktuálnosť.

Tu si pozriete, ako sa počas dňa vyvíja cena elektriny na dennom trhu a vďaka farebnému označeniu okamžite vidíte, kedy je cena elektriny najvyššia a kedy naopak najnižšia.



## Ako vám to pomôže?

Ceny elektriny vidíte nielen historicky, ale aj na deň vopred, čo umožňuje jednoducho naplánovať spotrebu a efektívnejšie riadiť náklady.

### Zelené pole

- najnižšia cena počas dňa, ideálny čas na spustenie zariadení.

### Modré pole

- neutrálne hodnoty počas dňa.

### Červené pole

- najvyššia cena, odporúčame zariadenia vypnúť, ak je to možné.

Takto viete **šetriť náklady**, **využívať energiu efektívnejšie** a lepšie predvídať, čo očakávať na Vašej faktúre.

## Ako s grafom pracovať?

Na grafe si môžete vybrať pracovný čas, ktorý chcete sledovať, preklikávať históriu predchádzajúcich dní a porovnať vývoj cien v stanovenom čase.

Ak zadáte výkon vášho zariadenia, systém automaticky prepočíta, koľko stojí jeho prevádzka v jednotlivých časoch dňa.

Všetky tieto informácie vám umožnia lepšie plánovať spúšťanie a vypínanie technológií a zmysluplne využívať výhody SPOT produktov. Časť spotreby môžete presunúť do lacnejších hodín a vyhnúť sa špičkám, ktoré najviac zaťažujú vaše náklady.

[Otvoriť prehľad  
SPOT cien](#)

### **Poznámka**

*Pohyblivé ceny elektriny počas dňa môžete využívať iba v prípade, ak máte u nás zazmluvnený produkt **SPOT**. Ak máte v zmluve dohodnutú **fixnú cenu** elektriny, Vaša cena zostáva rovnaká počas celého zmluvného obdobia. Denné sledovanie cien elektriny tak môžete pustiť z hlavy.*

Chcete zistiť, ktorý produkt je pre vás výhodnejší – SPOT alebo FIX? Pozrite si viac tu → [Produkty - Energetické služby.sk](#).

V prípade otázok k aktuálnym cenám alebo vývoju na trhu kontaktujte svojho obchodníka.

# TIP Č. 4 – AKO SA ORIENTOVAŤ V ENERGETIKE?



*Slovenské elektrárne,  
„Západoslovenské elektrárne”,  
„Západoslovenská energetika”,  
ZSE Energia,  
Západoslovenká distribučná...*

*Kto sa v tom má vyznať? Ved’ predsa  
elektrinu máme od elektrární.  
Slovenských elektrární. Alebo žeby nie?*

Podobnosť názvov energetických spoločností vedie k tomu, že nie všetci vedia kto je kto – **kto je výrobca, distribútor, a kto dodávateľ**. Nie je preto vždy jasné, na koho sa obrátiť a komu volať v rôznych situáciách.

## Preto prinášame jednoduchý prehľad.



**Až 85% telefonátov na našu zákaznícku linku je od ľudí, ktorí nám ani nechcú volať?**

Zväčša sú to zákazníci tradičných dodávateľov, našich konkurentov, ktorí volajú do „elektrární“, ak majú akýkoľvek problém s elektrinou.

### Ako sa v tom teda vyznať?



#### **Slovenské elektrárne, a.s**

Naša materská spoločnosť, ktorá **vyrába elektrinu** a tú predáva rôznym dodávateľom. Patria jej jadrové, vodné a fotovoltické elektrárne ako Mochovce, Jaslovské Bohunice, Liptovská Mara, Čierny Váh, Ružín a pod.



#### **Slovenské elektrárne - energetické služby, s. r. o.**

Naša spoločnosť - my sme tiež jedným z dodávateľov energií - **dodávame (nielen) elektrinu** koncovým odberateľom (firmám a domácnostiam), **ktorú vyrobila**

**Slovenské elektrárne.**



#### **ZSE, SSE, VSE**

Nie sú to „Západoslovenské elektrárne“, „Stredoslovenské elektrárne“ a „Východoslovenské elektrárne“, ale **ZSE Energia**, **Stredoslovenská energetika (SSE)** a **Východoslovenská energetika (VSE)**. Navyše, ZSE Energia a VSE sa minulý rok spojili a dnes vystupujú pod spoločným názvom Energetika Slovensko (E.SK).

Tieto spoločnosti nie sú žiadnym spôsobom prepojené so Slovenskými elektrárnami, nie sú výrobcami elektriny, ani distribútori. Sú to dodávatelia energií, ako aj naša spoločnosť.



## Prevádzkovateľ distribučnej sústavy

Zabezpečuje spoľahlivú **distribúciu elektrickej energie konečným spotrebiteľom** prostredníctvom elektrických vedení. Medzi úlohy PDS patrí napríklad pripojenie s nových odberných miest, riešenie porúch a výpadkov elektriny či odpočty elektromerov.

Na západnom Slovensku je to **Západoslovenská distribučná**, na strednom Slovensku **Stredoslovenská distribučná** a na východnom Slovensku **Východoslovenská distribučná**.

## Oplatí sa vedieť

1.

Slovenské elektrárne nepredávajú a nedodávajú elektrinu spotrebiteľom. Vyrábajú elektrinu a predávajú ju výlučne na veľkoobchodnom trhu.

2.

Žiaľ, **nevieme vyriešiť výpadky energie**, za toto zodpovedá **prevádzkovateľ distribučnej sústavy**. **V prípade poruchy / výpadku elektriny sa obráťte priamo na neho, najlepšie cez webstránku [www.vypadokelektriny.sk](http://www.vypadokelektriny.sk)**. Tu môžete výpadok nahlásiť. Na prehľadnej mape zároveň uvidíte, kde sú aktuálne výpadky zaznamenané a či už prebieha ich riešenie.

Prípadne môžete svojho prevádzkovateľa distribučnej sústavy **kontaktovať aj telefonicky** - podľa regionálnej oblasti, do ktorej patríte:

- Západoslovenská distribučná a.s. → **0800 111 567**
- Stredoslovenská distribučná a.s. → **0800 159 000**
- Východoslovenská distribučná a.s. → **0800 123 332**

# TIP Č. 5 – NEVIETE SA DOČKAŤ SVOJEJ FAKTÚRY?



Boli by ste radi, keby Vám faktúry od nás chodili skôr?

**Aj my, žiaľ, nie je to vždy celkom možné. Vysvetlíme Vám prečo.**

**Naša spoločnosť vystavuje faktúry na základe údajov, ktoré jej v súlade s prevádzkovými poriadkami poskytujú tieto dva subjekty:**

- Prevádzkovateľ distribučnej sústavy (PDS)
- Organizátor krátkodobého trhu s elektrinou (OKTE)

Legislatíva a prevádzkové poriadky ustanovujú povinnosť sprístupniť merané údaje a ďalšie fakturačné podklady v týchto lehotách:

## **PDS**

**do 6 dní od skončenia zúčtovacieho obdobia** - namerané údaje a podklady k fakturácii za každé odberné miesto pripojené do PDS, ktoré je v bilančnej skupine dodávateľa.

## **OKTE**

**do 12 dní od skončenia zúčtovacieho obdobia** - súhrnné údaje súvisiace s dodávkou elektriny do hraničných odberných miest, na ktoré sú pripojené miestne distribučné sústavy (MDS).

Na základe dostupnosti údajov uvedených vyššie vieme faktúry spracovať a vystaviť najskôr:

### **Riadna bežná vyúčtovacia faktúra:**

- od 7 kalendárneho dňa vrátane
- počas sviatkov a víkendov sa tento termín môže predĺžiť

### **Riadna vyúčtovacia faktúra pre Miestne distribučné sústavy (MDS):**

- od 13 kalendárneho dňa v mesiaci
- počas sviatkov a víkendov sa tento termín môže predĺžiť

**Vystavenie záväznej a správnej faktúry v skoršom termíne, ako je uvedené vyššie, nerealizujeme a nemôžeme garantovať.** A to z dôvodu, že vopred nepoznáme presný dátum, kedy nám PDS a OKTE sprístupnia záväzné fakturačné údaje v rámci uvedených lehôt.

Všetky údaje ku konkrétnemu odbernému miestu (vrátane priebežne sprístupňovaných údajov z našej strany) sú považované za **predbežné, resp. informatívne**, až do termínu sprístupnenia fakturačných podkladov od poskytovateľov údajov (PDS, OKTE).

Veríme, že teraz lepšie rozumiete, ako fakturácia u nás funguje a prečo vám faktúry nemôžeme vystavovať skôr. **Ďakujeme za Vašu trpezlivosť.**

# TIP Č. 6 - PLATÍTE NA FAKTÚRE ZBYTOČNÉ POPLATKY?



Našli ste si na faktúre za elektrinu navyše poplatok s názvom:

- *Tarifa za prekročenie rezervovanej kapacity,*
- *Tarifa za prekročenie maximálnej rezervovanej kapacity,*
- *Poplatok za nedodržanie zmluvnej hodnoty účinníka,*
- *Tarifa za dodávku jalovej elektriny do distribučnej sústavy?*

Jedná sa o sankčné **poplatky, ktoré účtujú prevádzkovatelia distribučnej siete pri nedodržaní technických a zmluvne dohodnutých parametrov odberu.**

V niektorých prípadoch sa môžu vyšplhať do výšky aj **niekoľko tisíc eur každý mesiac**. Dodávateľ elektriny ich na faktúre iba preúčtuje a následne prevedie distribučnej spoločnosti.

## **Ako sa vyhnúť zbytočným poplatkom distribučnej spoločnosti?**

V prvom kroku odporúčame **skontrolovať si faktúry za posledné obdobie**. Ak sa medzi distribučnými poplatkami opakovane objavuje niektorá z týchto položiek, oplatí sa preveriť jej príčinu a ďalší postup.

Na **optimalizáciu poplatkov za RK** je potrebná **analýza 15-minútového odberového diagramu** za posledné roky a zohľadnenie plánov odberu v budúcnosti. Navrhujeme Vám takú hodnotu, aby vyhovovala Vaším prevádzkovým potrebám a zároveň optimalizovala Vaše náklady.

Pri poplatkoch za **jalovú energiu a nedodržanie účinníku** vám pomôže **inštalácia vhodného kompenzačného zariadenia**.

### **Náš tip**

***V článku na našom webe nájdete konkrétne vysvetlenie jednotlivých poplatkov, rozdiel medzi MRK a RK, význam jalovej energie a účinníka aj praktické odporúčania, ako tieto náklady znížiť.***

## **Ako nám nahlásiť zmenu rezervovanej kapacity?**

Ak potrebujete nahlásiť zmenu rezervovanej kapacity, urobte tak najneskôr 2 dni pred koncom mesiaca **prostredníctvom tlačiva Objednávka RK e-mailom na [zmenaRK-ee.sees@seas.sk](mailto:zmenaRK-ee.sees@seas.sk)**, s kópiou na svojho obchodného zástupcu, **alebo cez [kontaktný formulár](#)**. Zmena začína platiť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca.

Tlačivo nájdete na našom webe v časti **Dokumenty a tlačivá**, v záložke ***Velké firmy – Elektrina***. Alebo si ho môžete stiahnuť priamo tu:

**Stiahnuť tlačivo -**  
**Objednávka RK**

V prípade otázok **sa obráťte na svojho obchodného zástupcu**, ktorý vám rád pomôže s ďalším postupom a optimalizáciou nákladov na energie.

# TIP Č. 7 – AKO MÔŽE ESG FUNGOVAŤ V PRAXI?



ESG sa často spája najmä s reportovaním a novou legislatívou. Pre nás však znamená viac.

Vnímame ho ako **súčasť zodpovedného podnikania a ako záväzok robiť rozhodnutia**, ktoré majú reálny **pozitívny dopad na životné prostredie aj dlhodobé fungovanie firiem.**

## Čo ESG znamená?

# E

### Environmental

Vzťah firmy k **životnému prostrediu**. Zahŕňa napríklad emisie, spotrebu energií, hospodárenie s o zdrojmi či celkový dopad prevádzky.

# S

### Social

Spôsob, akým firma pristupuje k **ľuďom a svojmu okoliu (spoločnosti)**. Týka sa zamestnancov, zákazníkov, partnerov aj komunít, v ktorých pôsobí.

# G

### Governance

Spôsob **riadenia firmy**. Zahŕňa transparentnosť, etiku, interné pravidlá, zodpovedné rozhodovanie a súlad s legislatívou.

## Ako pomáhame našim zákazníkom?

Tento prístup **prenášame aj do riešení pre našich zákazníkov. Pomáhame im plniť ESG ciele** cez konkrétne energeticky úsporné opatrenia, ktoré znižujú emisie a prinášajú merateľný prínos pre prevádzku aj životné prostredie.

### 1. Dodávka elektriny s veľmi nízkym emisným faktorom

Vďaka našej materskej spoločnosti **sme dodávateľ s najnižším emisným faktorom na slovenskom trhu** (*emisný faktor 0,48 g CO<sub>2</sub>e/kWh*). Slovenské elektrárne vyrábajú **100% elektriny bez priamych emisií CO<sub>2</sub>** – v jadrových, vodných a fotovoltických elektrárnach. Pre našich zákazníkov to znamená konkrétny krok k **nižšej uhlíkovej stope už pri samotnej dodávke elektriny**.

### 2. Energeticky úsporné riešenia, ktoré majú reálny dopad

**Fotovoltika, batériové úložiská či vykurovanie tepelnými čerpadlami** namiesto plynu pomáhajú znižovať emisie aj závislosť od fosílnych zdrojov. Naším zákazníkom vieme tieto riešenia **navrhnuť, zabezpečiť aj financovať** tak, aby sa z plánov stali konkrétne opatrenia v prevádzke.

## Ako to vyzerá v praxi?

O tom, ako tento prístup funguje v praxi, hovoria aj konkrétne projekty našich zákazníkov. Ukazujú, že ESG môže prinášať merateľné výsledky.



### NAJVÄČŠIE BATÉRIOVÉ ÚLOŽISKO NA SLOVENSKU

Riešenie s výkonom 6 MW a kapacitou 6 MWh pomáha zákazníkovi znižovať emisie aj optimalizovať spotrebu. Za prvých päť mesiacov prevádzky ušetrilo 253 ton CO<sub>2</sub>

[Viac o projekte](#)



### NEKONEČNÁ ENERGIA PRE VYSOKOHORSKÉ CHATY

Projekt ukazuje, že aj v horských podmienkach možno nahradiť dieselové agregáty fotovoltikou s batériovým úložiskom a získať nižšie emisie, menej hluku aj udržateľnejšiu prevádzku.

[Viac o projekte](#)

**Viac o našom prístupe k ESG, konkrétnych riešeniach aj ich prínose pre firmy a verejný sektor nájdete [na našom webe](#).**

**A ak vás zaujíma, ako môžeme pomôcť aj vašej firme znižovať emisie CO<sub>2</sub>, obráťte sa na svojho obchodného zástupcu, ktorý s vami rád prejde možnosti riešenia a pripraví návrh na mieru.**

# ČO VÁS ČAKÁ ĎALEJ?



Ako náš zákazník máte prístup do nášho Newslettera. Priebežne vám budeme:

- posilať **informácie o aktuálnom dianí** na energetickom trhu
- posilať informácie **o novinkách a zmenách** v našej spoločnosti,
- dávať vedieť **o plánovaných webinároch pre zákazníkov**, ktoré sa tešia pozitívnej odozve.

Z newslettera sa môžete kedykoľvek odhlásiť. **V prípade akýchkoľvek otázok sa neváhajte obrátiť na svojho obchodníka**

Veríme, že sú pre vás naše tipy užitočné!  
Tím SE-ES