

Kazuistika

Klíčová slova:

Ukončení činnosti dodavatele, DPI – dodavatel poslední instance, splátkový kalendář, dávka mimořádně okamžité pomoci.

Výchozí situace:

Paní Marta je dlouhodobou klientkou naší služby. S ohledem na její věk a zdravotní stav byla služba poskytována především v místě jejího bydliště, popř. jí pracovnice pomáhala s vyřízením všeho potřebného, při komunikaci s úřady a dalšími institucemi. Koncem roku 2021 ukončil činnost její stávající dodavatel energií. Klientka se rázem dostala do režimu dodavatele poslední instance.

Z televize byla informována o změnách, které se již do října v oblasti dodávek energií dějí, nicméně nebyla přesně schopna pochopit, co to vlastně pro její osobu znamená a jaké kroky nyní bude muset učinit. Celou situaci navíc komplikovala skutečnost, že se paní Marta měla během ledna stěhovat od stávajícího pronajímatele do nového sociálního bytu – zde bude uzavírat novou smlouvu na dodávku energií.

Primárním cílem bylo co nejdříve ukončit stávající režim DPI, který je finančně velmi nákladný a uzavřít standardní smlouvu na dodávku energií.

Popis problému:

Vzhledem ke zdravotnímu stavu a věku bylo nutné řadu věcí vyřídit za klientku. Vzniklá situace byla pro paní Martu komplikovaná a nebyla schopna se v ní dostatečně orientovat, proto poskytla poradkyně potřebnou asistenci a spolupráci se všemi zúčastněnými, především s klientským centrem společnosti ČEZ, stávajícím pronajímatelem a pracovníci MěU, která klientce pomáhala dojednat její nové bydlení.

Zakázka:

- ukončení dodávky ve stávajícím režimu DPI
- uzavření nové smlouvy s dodavatelem energií v místě nového bydliště klientky
- poskytnutí potřebné pomoci a podpory

Možnosti řešení:

- informovat klientku o nastalé situaci, co je režim DPI a proč je třeba se z tohoto režimu co nejdříve vyvázat
- zprostředkovat možnosti k uzavření nové smlouvy
- komunikovat a spolupracovat se všemi zúčastněnými stranami

Průběh konzultací:

Následná činnost probíhala od začátku roku zhruba do poloviny měsíce dubna 2022.

Během prvotního setkání po novém roce se poradkyně snažila klientce vysvětlit, co se vlastně stalo a jaké kroky bude nyní třeba udělat. Paní Marta sice koncem roku obdržela potřebná písemná vyrozumění, ale mnoho jim nerozuměla. S ohledem na nadcházející stěhování, navrhla poradkyně, že navštíví klientské centrum společnosti ČEZ a projedná s nimi nejvhodnější postup. S tímto paní Marta souhlasila.

Na klientském centru po vyložení celkové situace bylo doporučeno, pokud to bude možné, aby nová smlouva již směřovala na nové bydliště, a stávající smlouvu by převedl na svoji osobu majitel bytu, který bude paní Marta nyní opouštět. Klientka měla se stávajícím pronajímatelem dobré vztahy, ten po oslovení přislíbil součinnost, vyřídil převod smlouvy na dosavadním bytě a klientka si mohla následně uzavřít smlouvu ve svém novém bydlišti.

Během času se paní Marta postupně zabydlela v novém bytě, následně došlo vyúčtování za energie v režimu DPI. Paní Marta byla upozorněna, že vyúčtování obdrží, a to jak původního dodavatele, tak i za odběr v režimu DPI. Byla taktéž upozorněna, že vyúčtování může být vyšší, jelikož dodávky v tomto režimu jsou dražší. Konečně vyúčtování činilo částku přes 9 000 Kč. Takovou částku však paní Marta samozřejmě k dispozici neměla.

Po dohodě s pracovnící MěU jsme zkusily podat žádost o dávku mimořádně okamžité pomoci za účelem úhrady tohoto nedoplatku. Paní Marta souhlasila, začalo se vyřizovat vše potřebné k žádosti o dávku. Poradkyně mezitím na klientském centru informovala o dohodnutém postupu, požádala o odklad splatnosti úhrady do doby, než bude řízení o dávce ukončeno. Pro případ, že by dávka nebyla poskytnuta, nebyl problém ze strany dodavatele poskytnout splátkový kalendář.

Během následujícího měsíce probíhalo řízení ve věci dávky mimořádně okamžité pomoci, která byla v konečném výsledku přiznána ve výši 5 193 Kč. Tato částka byla uhrazena přímo na účet dodavatele, zbylá dlužná částka byla splácena formou splátkového kalendáře po částce 500 Kč měsíčně až do jejího zaplacení.

Zpětná vazba:

Díky spolupráci všech zúčastněných byla celá věc vyřešena a paní Marta si může v klidu užívat své nové bydlení.