

OBČANSKÁ PORADNA Havířov

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Kazuistika II

/Ev. č. 151/2022, 23.3.2022, osobně, poskytnutí aktivní pomoci, klient muž, 70 let, e-Quip 977634, dotaz 6.1.3./

Klíčová slova: ukončení režimu DPI, ERÚ

Zdroj informací: <https://www.innogy.cz/dpi/>, web ERÚ

Zájemci o službu byly sděleny základní informace o OP a byl seznámen s podmínkami poskytování služby.

Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu

Zájemce o službu byl do OP nasměrován z ÚP. Přišlo se prý na to, že nemá hotové nějaké potřebné změny a hrozí mu snad i odpojení od energií. Nic o tom neví, ale raději přišel, říká. Má s sebou v krabici spoustu písemností a ukazuje to poradci. Jednoznačné je zatím jen to, že je v režimu DPI a spěchá se na to, aby z toho vyšel.

Nepříznivá sociální situace

Senior, neznalý situace na trhu s energiemi, stále ještě v režimu DPI, spěchá na standartní smlouvu a sám to nezvládne vyřídit.

Osobní cíl zájemce o službu: Pomozte mi ukončit režim DPI.

Navržené možnosti řešení

Poskytnutí pomoci vedoucí k ukončení režimu DPI.

Poskytnutí informací od ERÚ – k orientaci před uzavřením nové smlouvy na energie.

Informace, jak zjistit podstatné údaje pro doplnění do kontaktních formulářů.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:

Poskytnutí pomoci vedoucí k ukončení režimu DPI.

Nyní se ze zájemce stává uživatel služby

Průběh konzultace:

Poradce představil uživateli služby informace k problému a využil přitom zdroj informací z webu ERÚ.

Uživatel služby řekl, že dá přednost takovému dodavateli, který bude mít v Havířově pobočku.

Rozhodnul se pro INNOGY.

Na webových stránkách ukázal poradce uživateli, jaké má možnosti komunikace o ukončení režimu DPI.

Uživatel služby řekl, že by rád využil tu možnost, že vyplní a odešle potřebné přes kontaktní formulář a pak počká, až se mu ozvou.

Zajímal se o vše, co k uzavření nové smlouvy s dodavatelem potřeboval vědět a poradce informace vyhledal a přečetl.

<https://www.innogy.cz/dpi/>

https://www.innogy.cz/dpi-rozcestnik/?gclid=EAiaIQobChMI16SS97re9gIVyI9oCR0Z-Q89EAAYASAAEgL5a_D_BwE

Chcete-li řešit plyn i elektřinu, začněte např. plynem, zadejte EIC kód. Po dokončení formuláře pro plyn vás nasměrujeme zpět na tuto stránku a vyplníte EAN kód pro elektřinu. Anebo naopak.

Uživatel služby si prošel s poradcem postup a zjistil, co je třeba doplnit.

A ujistil se, že bude schopen to zvládnout.

Vyhodnocení zakázky:

Uživatel služby si zjistil vše potřebné k tomu, aby vyšel z režimu DPI. Rozhodl se samostatně pro svého nového dodavatele a informace mu byly nápomocí a orientací. Elektronické formuláře usnadňují a urychlují komunikaci, to se uživateli služby moc líbí, to za něj nebylo, říká. Zlepší se mu sociální situace. Uživateli služby se v OP dostalo užitečné pomoci a je za ni vděčný, ani si nedovel představit, že by něco takového mohl využít. Děkuje. Ukončujeme práci na zakázce, protože jsme provedli vše, co bylo nutné k ukončení režimu DPI.