

KAZUISTIKA
Občanská poradna Moravské Budějovice
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2022

Klíčová slova:

- Senior, zprostředkovatel, odvolání plné moci, vypovězení smlouvy s dodavatelem energií podle energetického zákona

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je muž, senior (81 let), který se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátil osobně s tím, že potřebuje ukončit smlouvu s novým dodavatelem energií (plyn).
- US má nyní uzavřenou smlouvu s dodavatelem Innogy a od Armex Energy má potvrzení o přijetí smlouvy o dodávkách zemního plynu a budou činit kroky k zahájení dodávky plynu od 1.11.2022.
- US si neuvědomuje, že by podepsal smlouvu u společnosti Armex Energy.

Popis problému:

- US nemá k dispozici uzavřenou smlouvu s dodavatelem Armex Energy.
- US nemá k dispozici uzavřenou smlouvu se zprostředkovatelem.
- US nechce měnit dodavatele energií.
- US se hůře orientuje v přijatých dokumentech a v uzavřených smlouvách.

Zakázka:

- *US chce ukončit uzavřenou smlouvu, aby mohl zůstat u Innogy*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce s US mapuje celou situaci a seznamuje se s dokumenty (uzavřená smlouva u Innogy, potvrzení o přijetí smlouvy o dodávkách zemního plynu u společnosti Armex Energy).
- Poradce US sděluje, že nově uzavřená smlouva u společnosti Armex Energy není k dispozici, zpracovává se, nezjištěno, kdo smlouvu podepsal.

- Poradce se souhlasem a za přítomnosti US telefonuje společnosti Armex Energy – kde sdělují, že smlouva byla za US podepsána pravděpodobně Českomoravskou energií. Telefonuje i společnosti Innogy – zatím nejsou informováni o změně dodavatele. Až budou, US může vyvázat sám, popř. na základě plné moci vyváže Innogy. Telefonuje Českomoravské energii – kontakt se nezdařil.
- Poradce US informuje o rozdílu mezi zprostředkovatelskou a dodavatelskou smlouvou.
- Poradce informuje o postupu zprostředkovatelů, kteří na základě udělané plné moci vypoví stávající dodavatelské smlouvy.
- Poradce US dále informuje o možnosti vypovědět uzavřenou smlouvu se zprostředkovatelem dle energetického zákona §11n. Kdy spotřebitel může podat výpověď kdykoliv bez výpovědní doby a spolu s výpovědí odvolat plnou moc.
- Poradce US dále informuje o možnosti vypovědět smlouvu s dodavatelem, kterou uzavřel za spotřebitele zprostředkovatel dle energetického zákona §11o.
- Poradce US informuje, že výpověď lze podat od okamžiku podpisu smlouvy až do 15. dne po zahájení dodávek energie.
- Poradce US sděluje, že výpovědní doba činí 15 dnů a počítá běžet prvním dnem měsíce následujícího.
- Poradce s US se domlouvá na 1.postupu, do kterého US chce zapojit svou dceru: 1. dcera US zjistí zprostředkovatele a požádá o kopii smlouvy. 2. ukončení smlouvy o zprostředkování a odvolání plné moci dle vzoru. 3. odeslání výpovědi u společnosti Armex Energy po splnění prvních dvou kroků – poradce před vyplňuje výpověď ze stránek Energetického regulačního úřadu. US je doporučeno vše zasílat doporučeně.
- Poradce se s US domlouvá na 2 postupu, bez zapojení dcery. 1. zajištění písemné smlouvy od Armexu Energy, zjištění zprostředkovatele, výpověď dle §11n a odvolání s opatrností plné moci. 2. Oslovení zprostředkovatele o zaslání kopie smluvního vztahu- zjištění sankcí při rozvázání smluvního vztahu, s opatrností odvolání plné moci. 3. Odeslání výpovědi u společnosti Armex Energy. US je senior a z důvodu nepřítomnosti dcery bude spolupracovat s OP.
- Poradce sepisuje žádost o zaslání přihlášky k výběrové řízení a s opatrností odvolává plnou moc zprostředkovatelům zjištěným z uzavřené smlouvy o dodávce energie. US kontroluje a se zněním souhlasí a dostává je od poradce ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno zašle na adresy zprostředkovatelů (ČME – dle zaslání zprávy od ČME (i telefonicky ověřeno) – přihláška k výběrovému řízení odstoupena, Innovum – dle informací u Innovum, nemá US s nimi uzavřenou smlouvu).

- Poradce sepisuje výpověď podle ustanovení § 11o energetického zákona. US kontroluje a se zněním souhlasí a dostává je od poradce ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno zašle na adresu dodavatele.

Prognóza:

- US obdržel informace o možnosti vypovězení zprostředkovatelské smlouvy a smlouvy s dodavatelem, kterou za spotřebitele uzavřel zprostředkovatel.
- US za pomoci poradce obdržel a odeslal vypracované žádosti o zaslání smluvních vztahů a výpovědi na uzavřenou dodavatelskou a zprostředkovatelskou smlouvu.

Citované zdroje:

- Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
- Energetický regulační úřad