

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2023

Klíčová slova:

- Samoživitelka, snížení záloh na plyn, zastropování cen energií

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je žena, samoživitelka, která osobně a celodenně pečuje o dvě nezletilé děti – dcera roky a syn 9 měsíců. US je tak aktuálně příjemcem rodičovského příspěvku, příspěvku na živobytí a doplatku na bydlení a jiný zdroj příjmu nemá. US s dětmi bydlí v městském bytě o velikosti 2+kk, kde se topí plynem. US má k dispozici vlastní plynový kotel a zatápí jen malou část dne.
- US má uzavřenou smlouvu na dodávky plynu od společnosti Innogy. Do prosince hradila měsíční zálohy na plyn ve výši 3.000 Kč měsíčně a za poslední zúčtovací období měla přeplatek přibližně 4.000 Kč.
- US byla společností Innogy v listopadu informována o nové výši záloh na plyn, které byly stanoveny na 17.700 Kč. US kontaktovala dodavatele a snažila se situaci řešit, ale bylo jí potvrzeno, že se opravdu jedná o její novou výši záloh na plyn, a to z důvodu spotřeby, ale hlavně zastropování cen energií. US pobírá dávky státní sociální podpory a dávky pomoci v hmotné nouzi a na takto nastavené zálohy nemá finance. US již doložila novou výši záloh pracovním úřadu, který dávky vyplácí, ale změna se tak rychle neprojeví, a navíc jí bylo sděleno, že dávky nepokryjí plnou částku záloh.

Popis problému:

- US si nepřeje měnit dodavatele plynu, ale na aktuálně nastavené zálohy nemá finance.
- US topí vlastním plynovým kotlem, který je starší.
- US si vzhledem ke své sociální situaci (dvě malé děti v domácnosti) nemůže dovolit nějak výrazněji šetřit zrovna na vytápění.
- US chce snížit zálohy na plyn. US má k dispozici pouze část původní smlouvy s Innogy.
- US neuhradila navýšenou částku záloh na plyn za prosinec, v lednu ještě platba není po splatnosti.

Zakázka:

- *US chce snížit zálohy za plyn.*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce s US mapuje situaci. Poradce se seznamuje s dokumenty, které má US k dispozici – oznámení o navýšení záloh, poslední vyúčtování, rozpis původních záloh.
- Poradce US sděluje, že splátka záloh za prosinec je již po splatnosti a může být po US vymáhána – bylo by tak vhodné zaslat společnosti alespoň původní výši záloh, o kterou bude snížena dlužná částka.
- US také sděluje, že má podezření na to, že se někdo z domu napojil na její plynový kotel. US si hlídá spotřebu a nyní si i fotografuje stav plynoměru, kde spotřeba roste neúměrně k tomu, co US skutečně protopí. US ovšem nepozná, zda k něčemu takovému došlo. Poradce US sděluje, že by bylo vhodné kontaktovat pronajímatele, resp. městský úřad, o této situaci je informovat a požádat o přivolání technika, který situaci prověří. Pokud by se prokázalo, že někdo další odebírá plyn od US, lze takto černý odběr odpojit a popř. také vymáhat náhradu škody
- Poradce s US hovoří o rizicích snížení záloh, a to především vysoký nedoplatek při zvýšené spotřebě. US opakuje, že velmi pečlivě sleduje spotřebu a topí také velmi úsporně. Velkého nedoplatku se tak neobává. Poradce US také sděluje, že v případě velkého nedoplatku by mohla zkusit požádat i o mimořádnou okamžitou pomoc z dávek pomoci v hmotné nouzi.
- poradce se s US dále domlouvá na sepsání žádosti o snížení záloh na plyn. Vzhledem k tomu, že je tato situace pro US velmi akutní, je tento dopis sepsán ve spolupráci s US přímo na konzultaci. Poradce sepsanou žádost US předává v písemné podobě, ta ji pročítá, kontroluje a souhlasí s jejím zněním. Poradce US předává žádost ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno US zašle doporučeně na adresu společnosti a jedna kopie je pro potřeby US. Poradce pro US také kopíruje přinesené dokumenty, aby je US mohla přiložit k žádosti.

Prognóza:

- US za pomoci poradce byly sníženy zálohy na energii (US poradci poskytla zpětnou vazbu)
- US ví o možnosti mimořádné okamžité pomoci
- US také již ví jak řešit situaci, kdy má podezření na černý odběr plynu z jejího kotle

Citované zdroje:

- Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
- Zákon č. 111/2006 Sb., o dávkách pomoci v hmotné nouzi

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2023

Klíčová slova:

- Spotřebitel, Energetický regulační úřad, Energetický zákon.

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je muž ve věku 75 let, který se do Občanské poradny obrátil s problémy, kdy mu dodavatel energie nevrátil na účet přeplatek za vyúčtování energií.
- US se v říjnu roku 2022 rozhodl ukončit dodávku energií od společnosti Lidová energie.
- V lednu roku 2023 přišel US dopis s ukončením smlouvy a závěrečným vyúčtováním, kde US sdělili, že mu vznikl přeplatek cca 18 tisíc Kč. Dále bylo v dopise uvedeno, že bude US přeplatek vrácen na bankovní účet, který po něm žádali, aby jim zaslal.

Popis problému:

- US zaslal společnosti Lidová energie číslo svého bankovního účtu, ale na ten mu žádné peníze neodeslali.
- US zkusil volat na telefonní číslo, které měla společnost uvedené na internetových stránkách, ale nikdy se nedovolal.
- US si vyhledal adresu sídla společnosti Lidová energie a osobně na ni jel. US zjistil, že na adrese uvedené na stránkách společnosti ovšem již společnost nesídlí.

Zakázka:

- *US potřebuje vědět, jak má postupovat, aby mu byl vrácen přeplatek za energie od společnosti Lidová energie.*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně si se svolením US prochází dokumenty, které s sebou přinesl, a to především smlouvu se společností Lidová energie a závěrečné vyúčtování za energie.

- Poradkyně sděluje US, že má možnost podat návrh dle energetického zákona na Energetický regulační úřad a nabízí US pomoc se sepsáním. US souhlasí a žádá o pomoc se sepsáním návrhu.
- Poradkyně pro US sepíše návrh na rozhodnutí sporu podle § 17. energetického zákona a US si ho doporučeně zašle na Energetický regulační úřad v Jihlavě.
- Poradkyně předává US kontakty na Energetický regulační úřad v Jihlavě.

Prognóza:

- US bude vrácen přeplatek za energie od společnosti Lidová energie.

Citované zdroje:

- Energetický regulační úřad
- Zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2023

Klíčová slova:

- Senior, zprostředkovatel, snížení záloh na energii, změna produktů v telekomunikaci, uzavření nové smlouvy s dodavatelem energií

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je žena, seniorka (84 let), která se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátila telefonicky s tím, že měla vysoký nedoplatek na energiích (plyn) a má nový rozpis záloh, které jsou ve vysoké výši a nemá na ně finanční prostředky, potřebuje pomoci, co s tím může dělat. Konzultace probíhají v rodinném domě US.
- US má nyní uzavřenou smlouvu s dodavatelem ČEZ do října 2023.
- US měla vysoký nedoplatek za plyn, uhrazen a má stanovené nově zálohy ve vysoké částce
- US hradí u společnosti O2 poplatek za TV, telefon, musí docházet na pobočku, ráda by radila přes SIPO a má pocit, že hradí vysokou částku

Popis problému:

- US se hůře orientuje v přijatých dokumentech a v uzavřených smlouvách
- US nemá k dispozici uzavřenou smlouvu s O2
- US nechce měnit dodavatele energií
- US bydlí ve rodinném domě sama – neúsporná domácnost

Zakázka:

- *US chce snížit zálohy za plyn a řešit hrazení za telefon*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce s US mapuje celou situaci a seznamuje se s dokumenty od společnosti ČEZ (uzavřená smlouva, rozpis záloh, nedoplatek za plyn).

- Poradce US seznamuje s rodinným rozpočtem a jeho tvorbou, nabízí podporu, US podporu přijímá
- Poradce s US hovoří o rizicích při snížení záloh – hrozba u snížení: vysoký nedoplatek za odebraný plyn, US i když má finanční rezervu, zálohy bude chtít snížit
- Poradce informuje o příspěvku na bydlení, nabízí podporu s vypsáním žádosti, žádost společně s US vyplňuje, US žádost podává, příspěvek na bydlení přiznán
- Poradce společně s US prochází úspory energie v domácnosti
- Poradce mapuje situaci u společnosti O2, US nemá k dispozici smlouvu, zajistí na pobočce při platbě vyúčtování
- Poradce společně s US vytváří rodinný rozpočet – US má rozpočet záporný, zjištěno, že při původních zálohách již US neměla na plnou úhradu zálohy, US sděluje, že hradila z naspořených peněz. Poradce společně s US hledá možnou výši nově stanovené zálohy, která je přijatelná pro US hradit z našetřených financí, aby nebyl případný nedoplatek ve vysoké částce. Domluvena částka na 7.500, -Kč. Poradce společně s US telefonuje společnosti ČEZ a zálohy upravuje. US může zálohy měnit kdykoliv v průběhu. Poradce se s US domlouvá, že v případě přiznání příspěvku na bydlení bude vyhotoven nový rozpočet a dle výsledku mohou být aktualizovány zálohy.
- US zajistila smlouvu od O2, poradce studuje dokument a zjišťuje, že US hradí poplatek za TV, pevnou linku s neomezeným voláním a mobilní tarif 30 volnými minutami + daty. Poradce zjišťuje potřebnost mobilního telefonu, US mobilní telefon potřebuje, když je mimo domov, jinak telefonuje z pevné linky. Poradce doporučuje možnost zrušení tarifu a zajištění kreditu, US tak učinila, snížili se jí poplatky u společnosti O2. Poradce také informuje, že platba přes SIPO u společnosti O2 opravdu možná není, informuje o možnostech, pro US nejvhodnější stávající platba na pobočce. Poradce nabídl předvyplnit složenkou a identifikačními údaji, US odmítla, pomáhají na pobočce.
- US na začátku září kontaktuje OP, že od ČEZU obdržela dopis, že ji bude končit smlouva a informují ji o automatické obnově a přechodu na jiný produkt, US sděluje, že dokumentu nerozumí, poradce US navštěvuje v domácnosti a nahlíží do dokumentu.
- Poradce US sděluje obsah dopisu od společnosti ČEZ (smlouva do 5.10., ČEZ nabízí produkt Plyn na 1 rok s automatickým obnovou, nebo také nabízí možnost fixace na 3 roky s postupným klesáním ceny za plyn. Také sděluje, že je možnost smlouvu vypovědět 10 dní před koncem platnosti), poradce sděluje možné varianty řešení: možnost vypovědět smlouvu u ČEZ a změnit dodavatele (sděluje jiné dodavatele a předkládá jejich ceník) nebo zůstat u společnosti ČEZ s cenou, která je v ceníku na 1

rok (vysvětleno, že za rok bude nová smlouva) nebo zafixovat na 3 roky s klesající cenou (smlouva bude na 3 roky, s upozorněním, že bez sankci tato smlouva nelze vypovědět). US sděluje, že potřebuje podporu v rozhodnutí. Poradce sděluje, že není kompetentní rozhodnout, která společnost pro US bude výhodnější. Sděluje, že v ceníku u jiného společnosti je nižší cena, u ČEZU vyšší. V případě potřeby změny dodavatele poradce nabízí podporu s doprovodem ke společnosti. Doptává se, zda chce US změnu dodavatele, US sděluje, že nemá ráda změny a ráda by zůstala u ČEZU, sděluje, že nové papírování je pro ni stresující. Poradce přání respektuje. US nabízí možnost, že do ČEZU zatelefonuje a ověří si správnost porozumění informací, US souhlasí. Poradce US sděluje možnost fixace na 3 roky-vysvětluje co to znamená, (riziko, že mohou být energie za rok nižší, než zafixuje, dále nelze vypovědět smlouvu). US sděluje, že vysvětlení rozumí a ráda by fixovala na 3 roky z toho důvodu, že by chtěla mít klid od možných dopisů za rok. Domluveno telefonicky se společností ČEZ, US bude zaslán dodatek ke smlouvě, US dodatek podepsala, US má od 6.10. platnou smlouvu na 3 roky s fixací ceny.

- Poradce s US vyplňuje potřebné dokumenty pro SSP – náklady na bydlení, příjem za 3 čtvrtletí, sděluje, že v dubnu 2024 bude potřeba doložit náklady a příjmy za I. čtvrtletí, US si poznačuje do diáře, že se ozve OP.
- Poradce s US vytváří nový rozpočet, US vychází kladně, US odkládá PnB na případné nedoplatky, budou řešeny nové zálohy u ČEZ a poradce společně s US zmapuje smlouvy za odběr elektřiny u společnosti Centropol.

Prognóza:

- US za pomoci poradce byly sníženy zálohy na energii
- US za pomoci poradce uzavřela novou smlouvu na odběr energie
- US za pomoci poradce snížila náklady u společnosti O2
- US za pomoci poradce získala příspěvek na bydlení
- US ví, jak uspořit energii v domácnostech

Citované zdroje:

- Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
- Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře