

Společnost eCENTRE, a.s. je ryze česká firma s 10letou tradicí, která je lídrem na trhu veřejných zakázek a elektronizace nákupních procesů. V roce 2008 jako 1. v ČR zrealizovala centralizované zadání veřejné zakázky s využitím e-aukce. V roce 2010 jako 1. v ČR zavedla systém sdružených nákupů, a to pro Statutární město Ostrava a jeho 180 organizací. V roce 2013 jako 1. v ČR uskutečnila sdruženou e-aukci pro domácnosti a zahájila tak trend snižování nákladů na energie pro domácnosti. Společnost eCENTRE, a.s. svým klientům již ušetřila 1,5 miliardy korun.

Tisková zpráva 13. 1. 2017

Vítězství spotřebitelů! Dodavatelé energií je budou muset mnohem lépe informovat.

Energetický regulační úřad (ERÚ) aktualizoval Etický kodex dodavatelů energií. Nový kodex myslí mnohem více na práva spotřebitelů: uvádí například klíčovou povinnost poskytnout odběrateli energie datum ukončení dodávek, uvádět na vyúčtování za energie, zda je smlouva uzavřena na dobu určitou či neurčitou.

„V případě že je smlouva uzavřena na dobu určitou, musí dle kodexu dodavatel uvést konkrétní datum ukončení smlouvy, nebo údaj o termínu, kdy dojde k jejímu automatickému prodloužení. U smluv na dobu neurčitou musí uvádět výpovědní lhůtu a pro případ podání výpovědi uvést počátek běhu výpovědní lhůty,“ uvedl Tomáš Panáček, právník společnosti eCENTRE, a.s., která dlouhodobě bojuje za práva spotřebitelů při vybírání dodavatele, který pro klienty bude nejvýhodnější.

Energetický regulační úřad vyzval dodavatele k tomu, ať se k přijetí aktualizovaného kodexu zaváží.

Doposud byla bohužel praxe u některých dodavatelů elektrické energie a plynu odlišná – buď na výzvy k oznámení zmíněných důležitých detailů smluv vůbec nereagovali, nebo reagovali s velkým zpožděním či poskytovali neúplné údaje. To by se mohlo s novým kodexem změnit.

„Datum ukončení dodávek je pro klienta údaj, bez kterého se neobejde. Dokud dodavatelé toto datum nebudou uvádět ve vyúčtování, jsou domácnosti jakožto spotřebitelé v bezvýhodné situaci a jsou pošlapávána jejich práva,“ uvádí Vítězslav Grygar, statutární ředitel aukční společnosti eCENTRE, a.s.

Aukční společnost pomohla již desítkám spotřebitelů v České republice najít si v elektronické aukci levnějšího dodavatele elektrické energie či plynu. Mnozí spotřebitelé tak ušetřili i dvacet tisíc korun. Jenže dalším tisícům spotřebitelů znemožňovali úspory někteří dodavatelé.

Jeden z mnoha příkladů z praxe

Pan Zdeněk, 61 let, z Prahy

Doteď odebíral plyn od Pražské plynárenské, a.s. Zjistil ale, že změnou dodavatele může ušetřit tisíce korun. Rozhodl se proto využít nabídky aukční síně a nechal si zajistit celou změnu dodavatele prostřednictvím služby LICIT. Samotná změna dodavatele totiž není vůbec jednoduchá.

Společnost eCENTRE, a.s. je ryze česká firma s 10letou tradicí, která je lídrem na trhu veřejných zakázek a elektronizace nákupních procesů. V roce 2008 jako 1. v ČR zrealizovala centralizované zadání veřejné zakázky s využitím e-aukce. V roce 2010 jako 1. v ČR zavedla systém sdružených nákupů, a to pro Statutární město Ostrava a jeho 180 organizací. V roce 2013 jako 1. v ČR uskutečnila sdruženou e-aukci pro domácnosti a zahájila tak trend snižování nákladů na energie pro domácnosti. Společnost eCENTRE, a.s. svým klientům již ušetřila 1,5 miliardy korun.

Dne 25. listopadu odešla výpověď na Pražskou plynárenskou, a.s. O sedm dní později (2. prosince) byl stávající dodavatel klienta urgován ze strany aukční síně, aby podle energetického zákona neprodleně akceptoval výpověď a sdělil datum ukončení dodávek.

„Dne 20. prosince jsme urgovali Pražskou plynárenskou podruhé, aby nám sdělili datum ukončení dodávek (DUD) na základě vypovězené smlouvy. Doposavad nereagovali na nic. Až poté nám přišla odpověď, že 16. prosince odeslali klientovi dopis, kde datum ukončení dodávek sdělili jemu, ačkoliv klient k celé záležitosti zplnomocnil nás právě proto, aby se o tuto záležitost nemusel starat,“ vysvětluje jeden typ obstrukčního jednání ze strany dodavatelů Alice Mazurková, ředitelka marketingu a komunikace eCENTRE, a.s.

Aukční síň eCENTRE tedy opětovně požádala Pražskou plynárenskou, a.s., aby datum ukončení dodávek sdělilo jim, jakožto subjektu, kterého klient k dořešení celé záležitosti právoplatně pověřil. Pověření k zastupování šlo dodavateli už při první žádosti. Dne 29. prosince dodavatel opět sdělil, že datum sděluje klientovi. *„Mezitím jsme naštěstí již kontaktovali klienta, aby nám datum ukončení dodávek rychle předal, a to bylo jediné štěstí. Jelikož klientovi končily dodávky 5. ledna. Společnost eCENTRE urgentně dořešila změnu dodavatele pro klienta, aby měl zajištěny dodávky od nového dodavatele z aukce,“* doplnila Alice Mazurková.

Přehled komunikace u tohoto případu:

1. Dne 25.11.2016 odešla výpověď na stávajícího dodavatele klienta
2. Dne 2.12.2016 odešla první urgence stávajícímu dodavateli klienta
3. Dne 20.12.2016 odešla druhá urgence dodavateli, aby sdělili datum ukončení dodávek (DUD) na základě vypovězené smlouvy, doposavad nereagovali na nic.
4. Dne 21.12.2016, tedy na druhou urgenci, reagoval dodavatel tak, že 16.12.2016 odeslali klientovi dopis s DUD.
5. Dne 21.12.2016 odešla opět žádost na dodavatele ze strany eCENTRE, a.s., kterého klient pověřil změnou dodavatele, aby sdělili DUD. Stávající dodavatel klienta však reagoval 29.12.2016, že posílají DUD klientovi.
6. Dne 21.12.2016 eCENTRE, a.s. kontaktovalo klienta e-mailem, aby jim sdělil DUD.
7. Dne 21.12.2016 klient předal datum ukončení dodávek, které obdržel od svého dosavadního dodavatele. Datum ukončení dodávek bylo 5.1.2017!!!
8. Aukční síň eCENTRE, a.s. urgentně dořešila změnu dodavatele pro klienta, aby měl tento zajištěn nového dodavatele z aukce.

Dodavatelé rozhodně nedodrží energetický zákon, jelikož nesdělují NEPRODLENĚ (tedy do 2-3 dnů) datum ukončení dodávky. V tomto případě nesdělil dodavatel datum ukončení dodávek včas ani klientovi, natož klientem pověřenému subjektu. Dodavatel tak ohrozil fakticky klienta, jelikož samotný přepis odběrného místa na OTE (u operátora trhu) trvá několik dní.

Společnost eCENTRE, a.s. je ryze česká firma s 10letou tradicí, která je lídrem na trhu veřejných zakázek a elektronizace nákupních procesů. V roce 2008 jako 1. v ČR zrealizovala centralizované zadání veřejné zakázky s využitím e-aukce. V roce 2010 jako 1. v ČR zavedla systém sdružených nákupů, a to pro Statutární město Ostrava a jeho 180 organizací. V roce 2013 jako 1. v ČR uskutečnila sdruženou e-aukci pro domácnosti a zahájila tak trend snižování nákladů na energie pro domácnosti. Společnost eCENTRE, a.s. svým klientům již ušetřila 1,5 miliardy korun.

Představte si, že by si pan Zdeněk nepřčetl e-mail, nebo nevzal telefon, byl přes vánoční svátky na dovolené...! Datum ukončení dodávek by včas nezjistil a jeho původní dodavatel jej tak dostal do rizika, že by mu sice ukončil dodávky, ale klient by neměl zajištěnou službu od nového dodavatele. Došlo by tak k černému odběru nebo dokonce k odpojení. Umíte si představit, že by se tento klient, který právoplatně pověřil k dořešení celé věci aukční síň, vrátil po dovolené domů a v -15 stupňových mrazech by nemohl topit?

A přesně k tomu mohou vést svévolné postupy a vykládání energetického zákona ze strany dodavatelů, kteří tento zákon nedodržují a hlavně kvůli svému byznysu omezují práva spotřebitelů, tedy nás všech. Čtyř a půl milionů domácností.

„Máme písemně podložené případy, kdy nás někteří jiní dodavatelé informují, že datum ukončení dodávek sdělili klientovi, ale klient potvrzuje, že mu nic nepřišlo. Obstrukční praktiky některých dodavatelů tak hraničí se základní slušností,“ upozorňuje Vítězslav Grygar. *„Proto nový etický kodex velmi vítáme a vnímáme jako krok k tomu, o co společnost eCENTRE, a.s. ve spolupráci s tisíci svých klientů rovněž usiluje. Je to společný boj za práva spotřebitelů.“*