

Kazuistika č. 2

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: ukončení činnosti dodavatele plynu, konečné vyúčtování, reklamace vyúčtování

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně, email

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 2

Výchozí situace:

Klient odebíral zemní plyn od První moravské plynárny, s.r.o., která v březnu 2022 oznámila ukončení své činnosti v souvislosti s vývojem cen energií. Klient byl převeden k dodavateli poslední instance, kterou je Innogy. Vše proběhlo bez problémů, dokud mu původní dodavatel nezaslal konečné vyúčtování. Ve vyúčtování byly uvedené chybné údaje o spotřebě, na základě kterého mu byl vyměřen přeplatek 38 000 Kč s tím, že uhrazené zálohy měly činit 66 000 Kč. O týden později bylo klientovi doručeno nové opravné vyúčtování, kde již zaplacené zálohy nebyly uvedeny, ale naopak vyčíslen nedoplatek 55 000 Kč. Klient vyúčtování reklamoval prostřednictvím emailu, na který dostal odpověď, že má po zaúčtování s původní fakturou zaplatit 15 000 Kč, což klientovi opět nevychází. Navíc společnost zaslala v pořadí druhou upomínku pro nezaplacení částky 55 000 Kč, i když mu před tím žádná upomínka doručena nebyla. Klient s vyúčtováním energií, kde jsou uvedeny chybné údaje, nesouhlasí.

Popis problému – zakázka:

Poradit, jak postupovat při chybném vyúčtování

Intervence:

Klient byl vyslechnut, poradce pročetl emaily mezi klientem a společností, seznámil se s vyúčtováním. Poradce zjistil, že jednání ze strany společnosti je zmatečné a vyúčtování nelogické, kdy společnost požaduje zaplacení nedoplatku několikrát a pokaždé v jiné výši.



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Poradce se společně s klientem domluvili na zaslání emailu společnosti, kde bude požadovat informace o tom, jakou částku má tedy zaplatit, když po něm v novém vyúčtování požadují zaplatit 15 000 Kč (a to na základě chyby, kdy ve skutečnosti měl být klient v plusu) a zároveň mu přišla upomínka pro nezaplacení 55 000 Kč. Klient byl zároveň upozorněn na skutečnost, že reklamace neznámá, že dluh nemusí platit. Klient upozorněn, že reklamace má být vyřízena do 30 dnů. Jelikož společnost na zaslano reklamaci stále neodpověděla, lze předpokládat, že již lhůtu nestihne. Poradce klienta seznámila s možností řešení situace prostřednictvím ERU k prošetření nevyřízené reklamace včas a pro zmatečnost částek. Dále by se mohl s podmětem obrátit na DTest, a nakonec na soud s žalobou na určení výše dlužné částky. Poradce následně pomohl klientovi se sepisem upomenutí společnosti pro nevyřízenou reklamaci s možností uplatnit nárok na finanční náhradu za protahování reklamace.

Možnosti řešení:

- Zaplatit požadovanou výši nedoplatku na spotřebě plynu
- Reklamovat konečné vyúčtování plynu
- Obrátit se na ERU
- Podání žaloby k soudu

Prognóza:

Vzhledem ke zmatečnému vyúčtování za dodávky plynu společnosti, která ukončila svou činnost, byl požadavek klienta na reklamaci vyúčtování služeb oprávněný.

Zpětná vazba:

Klient již poradnu nekontaktoval. Lze tedy předpokládat, že situaci začal řešit, nezávisle na poradně, prostřednictvím ERU, nebo společnost klientovi zaslala uspokojivou odpověď na zaslano upomínku pro nevyřízenou reklamaci.

Citované zdroje:

- Vyhláška č.545/2006 Sb.
- Zákon č. 458/200 Sb., energetický zákon, v platném znění
- www.dtest.cz
- www.eru.cz

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz