

"SPOTŘEBITELSTVÍ"

Kazuistika 01/2022

Klíčová slova:

Registrace, plná moc, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klientka paní Eva, odebírá energie od společnosti Innogy. V červnu 2021 podepsala Registraci ke společnosti Správa odběrných míst. Nyní ji ve společnosti Innogy sdělili, že má smlouvy na dodávky elektřiny a plynu do září 2023 a pak bude odebírat energie od společnosti Yelow Energy, kterou ji Správa odběrných míst vysoutěžila. Klientka má Registraci od Správy odběrných míst, ale od společnosti Yelllow Energy nemá žádný dopis.

Popis problému - zakázka:

Paní Eva chce zůstat u společnosti Innogy a žádá poradkyni o pomoc.

Možnosti řešení:

Odstoupit od společnosti Správa odběrných míst a Yellow Energy.

Intervence:

Poradkyně s klientkou probrala celou situaci a vysvětlila ji rozdíl mezi zprostředkovatelem a dodavatelem. Poté poradkyně sepsala odstoupení od Registrace ke společnosti Správa odběrných míst a odvolání plné moci. Ohledně společnosti Yellow Energy měla paní Eva bohužel pouze ústní informaci ze společnosti Innogy a proto nebylo možné sepsat odstoupení. Poradkyně se pokusila kontaktovat telefonicky společnost přes jejich zákaznickou linku, ale bez úspěchu. Poradkyně s US si dohodly další konzultaci, kdy poradkyně sepíše žádost o sdělení informací ohledně smluvních vztahů klientky se společností Yelow Energy.

Klientka se dostavila na druhou konzultaci a poradkyně dle domluvy sepsala žádost o sdělení informací adresovanou společnosti Yellow Energy. Klientka v dokumentu žádá o informace, zda existuje jakýkoliv smluvní vztah se společností.

Klientka se dostavila do poradny na plánovanou konzultaci a donesla dopisy, které se jí vrátily zpět. Jelikož společnost Správa odběrných míst a společnost Yellow Energy nereagovaly již několik měsíců, sepsala poradkyně stížnost adresovanou na Energetický regulační úřad (dále ERU) a přiložila všechny dopisy a potvrzení o odeslání. Dále poradkyně doporučila US, aby informovala společnost Innogy, aby s ní, jako se zákazníkem stále počítala, jelikož neví, jaké kroky již Správa odběrných míst podnikla.

Prognóza:

Prognóza je v tomto případě spíše pozitivní. Plná moc podepsaná se společností Správa odběrných míst je již neplatná a jelikož společnost s klientkou nekomunikuje, mohl ERU dát za pravdu paní Evě.

Zpětná vazba:

ERU dal za pravdu klientce, informoval ji, že odstoupení je jednostranný právní akt a pokud společnosti nekomunikují, může přestoupit k jinému dodavateli.