



Kazuistika č. 1

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: město Karviná, Farmářské trhy 2021

Výchozí situace

Zájemkyně o službu navštívila OBČANSKOU PORADNU Karviná v květnu 2021. Ke své situaci sdělila, že bydlí v Karviné a je v seniorském věku 69 let. Občanskou poradnu již navštívila v minulosti a byla nadmíru spokojena. Dnes se potřebuje dozvědět, zda v Karviné již probíhají Farmářské trhy a za jakých podmínek.

Zájemkyně o službu potřebuje zjistit, v jakých termínech proběhnou Farmářské trhy v Karviné v roce 2021.

Intervence:

Uživatelce byly poskytnuty informace zveřejněné na níže uvedeném internetovém odkaze:

<https://www.karvina.cz/magistrat/odbory-magistratu/odbor-rozvoje/farmarske-trhy-v-karvine>

Farmářské trhy v Karviné

Farmářské trhy v Karviné se poprvé uskutečnily na Centrálním tržišti v Karviné-Fryštátě a jeho okolí v prosinci 2013. Další farmářské trhy probíhaly jednou měsíčně i v letech 2014 až 2020 od května do listopadu, a to i s pestrým kulturním programem. Dle ohlasů občanů města i prodejců se staly farmářské trhy oblíbenou a vyhledávanou akcí ve městě.

Na Farmářské trhy v Karviné se mohou občané města těšit i v roce 2021 od května do listopadu - 28.04, 19.05, 16.06, 27.07, 18.08, 15.09, 20.10 a 10.11. O případné změně termínu zde budete informováni. Opět budou prodejci nabízet především uzeniny, pekařské výrobky, mléčné výrobky, sýrové výrobky, bio produkty, včelí produkty, víno z černého rybízu a další zajímavý sortiment.

Město Karviná chce občanům formou farmářských trhů umožnit nákup kvalitního zboží.

V době korona-križe dodržujte prosím v rámci trhu následující pravidla:

- mějte vždy zakrytá ústa a nos
- dodržujte rozestupy mezi sebou 2 m
- využijte desinfekci na prodejních stolcích pro desinfekci rukou

V den konání trhů není umožněno parkování na manipulační ploše a parkovišti u tržiště z důvodu umístění prodejních zařízení (stanovení přechodné úpravy na pozemních komunikacích).

Farmářské trhy jsou veřejně přístupnou akcí, na které mohou být pořizovány fotografie a videozáznamy pro účely prezentace statutárního města Karviné na jeho informačních kanálech a sociálních sítích. V



OBČANSKÁ PORADNA Karviná,
odborné sociální poradenství
člen Asociace občanských poraden



případě nesouhlasu s pořizováním fotografií a videozáznamu vaší osoby, budete mít možnost toto odmítnout u označeného fotografa akce. Podrobnosti na <http://gdpr.karvina.cz>.

Kontakt:

Ing. Halina Breznenová
oddělení strategií a plánování
Telefon: 596 387 787
Email: Halina.Breznenova@karvina.cz

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelkou prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- uživatelka se může zúčastnit Farmářských trhů ve výše uvedených termínech, je potřebné při návštěvě trhů se chovat zodpovědně a dodržovat koronavirová opatření (rozestupy, zakrytá ústa a nos, desinfekce rukou),
- je možné, že některé termíny budou opět zrušeny, pokud se zhorší koronavirová situace, to si může uživatelka zjistit opětovným zatelefonováním do občanské poradny,
- v případě potřeby může uživatelka opět navštívit občanskou poradnu.

Prognóza:

Jelikož je uživatelka v seniorském věku a neumí si jinou cestou získat informace k termínům Farmářských trhů v Karviné, zatelefonování do OBČANSKÉ PORADNY Karviná jí umožní realizovat tuto aktivitu.

Zpětná vazba:

Uživatelka sdělila, že se zúčastní trhů v termínu 16.6.2021. V případě potřeby opět zatelefonuje do občanské poradny.

Citované zdroje:

<https://www.karvina.cz/magistrat/odbory-magistratu/odbor-rozvoje/farmarske-trhy-v-karvine>

Kazuistika č. 2

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: zálohové platby, žádost o nesnižování plateb, společnost Innogy

Výchozí situace

Zájemce o službu přichází do poradny a ke své věci sděluje, že nesouhlasí se snížením zálohových plateb společnosti Innogy z důvodu přeplatku za oděr plynu (3265,- Kč) a elektřiny (2800,- Kč). Na zákaznické lince společnosti Innogy mu bylo sděleno, že si má písemně zažádat o nesnižování těchto zálohových plateb. Uživatel požaduje nadále platit původní zálohové platby.

Zájemce potřebuje získat formuláře od společnosti Innogy tj. „Žádost o nesnižování zálohových plateb“ a zároveň pomoc při vyplňování těchto žádostí.

Intervence:

Uživatelům byly poskytnuty formuláře zveřejněné na níže uvedeném internetovém odkaze. Také byla poskytnuta součinnost při vyplňování.

www.innogy.cz

Záložka: Domácnosti - Péče - Změna výše zálohových plateb

Vzor: file:///C:/Users/Diakonie/Downloads/Zadost_nesniz_zaloh_edit_2102%20(4).pdf

Vzor: file:///C:/Users/Diakonie/Downloads/Zadost_nesniz_zaloh_edit_2102%20(6).pdf

Změna výše zálohových plateb

Aby vás nezaskočily vysoké nedoplatky za plyn nebo elektřinu (nebo jste naopak neměli vysoké přeplatky) v rámci řádného ročního vyúčtování spotřeby přizpůsobujeme výši zálohové platby vaší aktuální spotřebě a kolísajícím cenám. Pokud si například z důvodů kolísavé spotřeby nepřejete snižovat zálohy, můžete zažádat prostřednictvím [Žádosti o nesnižování zálohových plateb](#) o zachování jejich výše i pro další období.

Nový rozpis záloh pro budoucí období je vždy součástí řádného vyúčtování, bez ohledu na to, zda již využíváte moderní [elektronickou formu](#), nebo stále ještě spoléháte na papírovou fakturu.

Přeplatky automaticky vracíme k datu splatnosti vyúčtování. Na rozdíl od jiných dodavatelů nezapočítáváme přeplatky do dalšího období, pokud nás o to nepožádáte. Proto své peníze dostanete ihned zpět. Pouze v případech, kdy řádné vyúčtování skončí malým nedoplatkem či přeplatkem do částky 200 Kč, zahrnujeme tento nedoplatek/přeplatek do následujícího vyúčtování. Šetříme tak váš čas i náklady na bankovní a poštovní poplatky.

Zálohy si můžete změnit kdykoliv a bez poplatků

Pokud očekáváte významnou změnu ve vaší spotřebě, můžete provést změnu výše záloh:

- online prostřednictvím [portálu innosvět](#)
- online prostřednictvím [aplikace innosvět](#)
- telefonicky na naší NONSTOP zákaznické lince innogy zdarma **800 11 33 55**

- e-mailem (nejlépe zasláním vyplněného formuláře [Záznam o podání požadavku](#) nebo [Žádosti o nesnižování zálohových plateb](#)) na info@innogy.cz
- písemně (nejlépe zasláním výše uvedeného formuláře) na adresu: innogy Zákaznické služby, s.r.o., Plynární 2748/6, 702 72 Ostrava - Moravská Ostrava
- osobně v našich [kontaktních místech](#)
-
- V písemné žádosti uveďte:
 - jméno, příjmení, adresu místa spotřeby, telefon, e-mail, vaše zákaznické číslo a číslo místa spotřeby (nebo jeho adresu)
 - vypište původní a nově požadovanou výši zálohy (Kč)
 - důvod změny - při snižování výše zálohy prosím uveďte důvod snížení. Číslo účtu pro platby vyúčtování dodávky energií a záloh
66443322 / 0100; 0300; 0800 pro Komerční banku, ČSOB a Českou spořitelnu - můžete si vybrat, do které banky budete platby provádět.
Pokud platíte zálohy složenkou, můžete rovněž využít platbu na terminálech Sazky. Zálohový plán obsahuje univerzální platební QR kód.
Platba prostřednictvím loterijního terminálu společnosti Sazka
- nemusíte nic vyplňovat, stačí předložit QR kód k načtení
- cenově výhodná služba
- široká síť poboček partnerů Sazky
- dlouhá otevírací doba
- mnoho poboček má otevřeno o víkendu nebo v noci
- vaši platbu vidíme okamžitě
- potvrzení k provedené platbě je samozřejmost

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelem prošla naskýtající se možnosti:

- Uživateli byla poskytnuta součinnost při vyplnění obou žádostí o nesnižování zálohových plateb na plyn a elektřinu, dále je potřebné doplnit do obou žádostí EAN kód a EIC kód. Poté tyto žádosti je potřebné společně odeslat na výše uvedenou adresu nejlépe formou doporučeného psaní prostřednictvím české pošty.
- V případě další potřeby může uživatel opakovaně navštívit občanskou poradnu.

Prognóza:

Jelikož uživatel spolupracoval při vyplňování formulářů, je pravděpodobné, že v budoucnu již bude schopen danou nebo obdobnou situaci řešit sám.

Zpětná vazba:

Uživatel sdělil, že doma doplní ve formulářích chybějící údaje a tyto tiskopisy pošle formou doporučeného psaní na zákaznickou adresu společnosti Innogy. V případě potřeby se opakovaně obrátí na občanskou poradnu.

Citované zdroje:

www.innogy.cz

Záložka: Domácnosti - Péče - Změna výše zálohových plateb

Kazuistika č. 3

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřeba vody, vyúčtování služeb, vodoměr, reklamace

Výchozí situace

Zájemkyně sděluje, že bydlí v nájemním bytě. V současné době obdržela vyúčtování služeb spojených s bydlením, které předkládá k nahlédnutí. Zjistila z něj, že má oproti jiným rokům neúměrně zvýšenou spotřebu studené vody, čímž jí vznikl nedoplatek ve výši 6000 Kč. Vizuálně kontrolovala vodoměr, domnívá se, že může být vadný.

Zájemkyně se potřebuje dozvědět, jak se může bránit proti vadnému vyúčtování služeb, kdy se domnívá, že je porouchaný vodoměr na studenou vodu.

Intervence:

Uživatelce byly poskytnuty informace zveřejněné na níže uvedeném internetovém odkaze:

<https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/spotrebitelsky-pruvodce/>

Jak reklamovat nesprávné vyúčtování vody.

Pokud obdržíte vyúčtování vody, které obsahuje několikanásobně vyšší spotřebu vody, než jste měli v minulých letech, můžete vyúčtování u dodavatele vody reklamovat. To se ovšem neobejde bez odborného přezkoušení vodoměru.

Jestliže se domníváte, že váš vodoměr chybně měří spotřebu vody, můžete u dodavatele podat žádost o úřední přezkoušení správnosti vodoměru. Žádost podejte písemně.

Dodavatel vody je poté povinen zajistit do 30 dnů od doručení žádosti přezkoušení vašeho vodoměru. Přezkoušení se provádí dvěma způsoby.

První možností je odeslání vodoměru k přezkoušení do autorizovaného metrologického střediska. Tomu předchází jeho demontáž a výměna za jiný. Při demontáži vodoměru však může dojít ke změně jeho technického stavu (vypláchnutí nečistot s vytékající vodou apod.) nebo na jeho vlastnosti mají negativní vliv instalační podmínky u vás doma. Vhodnější je proto druhá možnost, kterou je přezkoušení vodoměru přímo u vás, bez nutnosti demontáže. Provádí jej Český metrologický institut za přítomnosti dodavatele vody.

Pokud při přezkoušení bude zjištěno, že vodoměr vykazuje vady, bude zkoušku hradit dodavatel vody. V opačném případě ponese náklady spojené s provedením zkoušky vy.

Kde je to upraveno: § 16 odst. 4 a § 17 odst. 3, 4 a 6 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích

<https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/poradenska-cinnost/>

Spotřebitelům je dále k dispozici poradenská linka vždy od pondělí do pátku v časech 8:00 – 16:00.
+420 222 703 404

Dokument od uživatelky

Vyúčtování služeb za rok 2020, 2019

Společně s uživatelkou je vyúčtování prostudováno. Je v něm uvedeno, že má nedoplatek ve výši 6000 Kč. Z dokumentu je dále zjištěno, že nedoplatek je na studené vodě a že její spotřeba je oproti roku 2019



OBČANSKÁ PORADNA Karviná,
odborné sociální poradenství
člen Asociace občanských poraden



značně vysoká. V dokumentu je uvedeno, že proti vyúčtování je možné podat odvolání do 30 dnů od doručení. Vyúčtování bylo uživateli vhozeno do domovní schránky dne 30.4.2021.

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelkou prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- uživatelka může proti vyúčtování podat odvolání (reklamaci) s žádostí o úřední přezkoušení správnosti vodoměru, poté je potřebné vyčkat, jak bude reklamační vyřízení,
- bude-li mít uživatelka zájem, může svou situaci konzultovat na poradenskou linku ČOI,
- rovněž může v případě potřeby opět navštívit občanskou poradnu.

Prognóza:

Návštěvou občanské poradny uživatelka zjistila, jak se může proti vadnému vyúčtování služeb bránit. Bude tedy schopna podniknout kroky ke zjištění, zda je vyúčtování ze strany poskytovatele služeb spojených s bydlením oprávněné.

Zpětná vazba:

Uživatelka podá proti vyúčtování reklamaci, se sepsáním jí pomůže syn. Bude-li to potřebovat, opět navštíví občanskou poradnu, případně zatelefonuje na poradenskou linku ČOI.

Citované zdroje:

<https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/spotrebitelsky-pruvodce/>
<https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/poradenska-cinnost/>