

PRE: Aktuální informace o převodu zákazníků z režimu DPI – návod jak postupovat

Společnost Pražská energetika (PRE) převzala v režimu dodavatele poslední instance (DPI) od dodavatelů energií, kteří ukončili svoji činnost, přibližně 70 tisíc nových zákazníků. Tito odběratelé mají ze zákona šest měsíců na to, aby s vybraným dodavatelem elektřiny uzavřeli smlouvu na standardní dodávku proudu. Z uvedených 70 tisíc odběrných míst je přibližně 30 tisíc již převedeno na standardní produkt a zhruba dalších 20 tisíc osob v těchto dnech čeká na vyhotovení a zpracování smlouvy – informace k 23. 11. 2021.

Pozor na „černý“ odběr elektřiny

Stále však existuje poměrně velká skupina lidí, která se ocitla v režimu DPI, ovšem vzniklou situaci bohužel nijak neřeší. Zde upozorňujeme, že po uplynutí šestiměsíční lhůty se tyto odběratelé mohou ocitnout v režimu neoprávněného, lidově řečeno černého odběru elektrické energie. Takovým domácnostem může hrozit pokuta a dokonce i odpojení odběrného místa. Proto apelujeme na dotčenou veřejnost, aby s přechodem z režimu DPI zbytečně neotálela. Společnost Pražská energetika oslovila dopisem všech bezmála 70 tisíc klientů v režimu DPI. Jak se později ukázalo, PRE neobdržela od původních dodavatelů energií přesné či úplné adresy, protože 5000 dopisů se vrátilo zpět jako nedoručitelné. Nekontaktní a laxní odběratele v režimu DPI se pracovníci PRE nyní snaží oslovovat telefonicky, přes SMS či e-mailem.

Vyřízení žádostí a smluv zabere určitý čas

Pražská energetika současně žádá všechny zákazníky o trpělivost a shovívavost. Ze dne na den byla společnost nečekaně postavena do situace, kdy se musí postarat o 70 tisíc nových zákazníků a zpracovat desetitisíce žádostí a nových smluv. Přestože PRE významně personálně posílila všechny komunikační kanály se zákazníky, včetně víkendových pracovních směn, může i tak převod z DPI do standardního režimu zabrat několik týdnů. Řádné zpracování jedné smlouvy s jedním zákazníkem trvá přibližně 20 minut. Pracovníci PRE se ale často potýkají také s neúplnými žádostmi či nepřesnostmi ze strany zákazníků. Na denním pořádku je také řešení složitějších případů, např. převody odběrného místa mezi osobami v rodině apod. Žádosti je také nutné často upřesnit, zda ta která domácnost používá elektřinu jen ke svícení a vaření, nebo i k vytápění a ohřevu vody. To vše může proces převodu z režimu DPI komplikovat a prodlužovat. Nové smlouvy podléhají také evidenci a schválení ze strany Operátora trhu s elektřinou, což proces převodu ještě více prodlouží. K tomu Pražská energetika musí obsloužit i požadavky běžných zákazníků mimo režim DPI.

Kde lidé najdou informace?

Vše o dodávkách elektřiny od Pražské energetiky režimu dodavatele poslední instance a o přechodu na běžné obchodní smlouvy je možné vyřídit on-line na www.pre.cz. Je to nejjednodušší, šetří to čas a zpracování jakékoli žádosti touto formou je v současnosti nejrychlejší a naprosto spolehlivé.

Vše o režimu dodavatele poslední instance najdete na:

www.pre.cz

Na „vyskakovacím okně“ - rámečku s červeným horním pruhem najedete kurzorem na poslední řádek a odkaz DPI.

Otevře se stránka s kompletními informacemi o dodávce poslední instance ([Dodávka poslední instance \(DPI\) | PRE](#)), kde každý najde vše, co ho zajímá – informace o společnostech, které ukončily dodávky elektřiny, dále jak vzniká, probíhá a končí dodávka v režimu DPI a odpovědi na nejčastěji kladené dotazy. Součástí stránky jsou i Ceníky elektřiny v režimu DPI. Ty se po kliknutí na příslušné období stahují ve formátu pdf.

Jak snadno získat obchodní smlouvu na standardní dodávku elektřiny

Na www.pre.cz ve „vyskakovacím okně“ v rámečku s červeným pruhem nahoře kliknout na zvýrazněný text „Uzavřít smlouvu on-line“

Otevře se stránka „Přejít/vrátit se k PRE“ je nutné vybrat si správnou volbu – např. Pro nové zákazníky, kliknout na odkaz „Nový zákazník“ a vyplnit dotazník, který se otevře. Je dobré si předem připravit například poslední vyúčtování od předchozího dodavatele, kde jsou všechny potřebné technické údaje. Po vyplnění dotazníku ve čtyřech krocích je možné dotazník odeslat k vyřízení do PRE, která se postará o vše podstatné až do zahájení smlouvy.

Zákazníci samozřejmě mohou využít i e-mailovou adresu pre@pre.cz, případně se telefonicky obrátit na Zákaznickou linku PRE 800 550 055, anebo samozřejmě mohou navštívit i Zákaznická centra PRE v Praze, a to buď na adrese Jungmannova 31 (palác Adria), nebo Vladimírova 18, kde se jim bude věnovat vyškolený personál.

Ještě vysvětlení k platbě záloh a vyúčtování za období v režimu dodavatele poslední instance (DPI)

Všichni odběratelé energií od Bohemia Energy a jejích společností žijící na území hl. m. Prahy se stali zákazníky Pražské energetiky v rámci režimu DPI od 14. 10. 2021. Každý z těchto odběratelů měl obdržet dopis od PRE o oznámení převzetí odběrného místa od Bohemia Energy (či jiného alternativního dodavatele) do režimu DPI od PRE s ujištěním nepřetržité dodávky elektřiny. A zároveň o doporučení k přechodu na výhodnější běžnou obchodní smlouvu se standardním tarifem dodávky elektřiny.

Jak je to s odečtem elektroměru a výpočtem záloh?

Dodávka v režimu DPI se počítá od ukončení dodávky elektřiny od Bohemia Energy a dalších společností do zahájení dodávky elektřiny podle běžné obchodní smlouvy. Množství spotřebované elektřiny a konečná cena se stanoví buď odečtem elektroměru na začátku a na konci dodávky, anebo kvalifikovaným odhadem. Mnozí odběratelé v režimu DPI nahlásili do PRE stavy elektroměrů, což usnadní správný výpočet ceny. Pokud tak učinili podle vyhlášky do 5 dnů (do 19. 10. 2021 v případě Bohemia Energy), bude tento stav elektroměru využit pro výpočet platby za elektřinu. PRE byla benevolentní a akceptovala ještě samoodečty i pár dnů po této pětidenní lhůtě. Stejně tak PRE akceptuje samoodečty i v případě ukončení dodávky v režimu DPI při přechodu na standardní dodávku dle běžné obchodní smlouvy. V takových případech bude výpočet ceny elektřiny za dodávku v režimu DPI celkem jednoduchý a přesný. Většina zákazníků však samoodečty neudělala, a protože

není v silách PRE odečíst několik desítek tisíc odběrných míst najednou v jednom okamžiku, bude pro výpočet ceny za dodávku elektřiny použit v těchto případech takzvaný kvalifikovaný odhad. To je podle příslušné vyhlášky výpočet spotřeby elektřiny vycházející z historie konkrétního místa. PRE má k dispozici údaje od Operátora trhu i od distributora a dokáže s velkou přesností odhadnout spotřebu za období v režimu DPI a tím i stanovit správnou cenu elektřiny. Podobný vzorec se využívá již řadu let například při změně ceny elektřiny v průběhu ročního zúčtovacího období pro všechny odběratele a výsledek odpovídá realitě. PRE je samozřejmě připravena řešit i všechny oprávněné a doložené reklamace vyúčtování režimu DPI, pokud bude mít zákazník pochybnosti o celkovém vyúčtování.

Varování závěrem

V poslední době jsme zaznamenali zvýšenou aktivitu podomních prodejců, různých zprostředkovatelů dodávek elektřiny a dalších tak zvaných „energošmejdu“. PRE před nimi velice důrazně varuje a doporučuje všem zákazníkům, aby takové způsoby prodeje elektřiny odmítli. Je důležité u dveří domu nic pod nátlakem nepodepisovat, nedávat z ruky důležité doklady a dokumenty, neslibovat nic ani do telefonu. Řada takových prodejců láká na nespílitelné sliby, na rádoby příznivou cenu, do formulací ve smlouvách ukrývá různé klíčky a háčky, aby vše vypadalo příznivě, ale ve skutečnosti si ponechávají „otevřená vrátka“ ke změně ceny a k dalším změnám v neprospěch zákazníka. K podpisu smlouvy si vezměte čas, vše důkladně pročtěte a prostudujte a zvažte, než se rozhodnete podepsat, a to nejen smlouvy, ale i obchodní podmínky. Mnohdy totiž bývá pozdě reagovat.