**innogy pomůže zákazníkům nezodpovědných dodavatelů energií**

**Situace na trhu s energiemi je opravdu dramatická. Statisíce odběratelů energií se najednou kvůli obrovskému selhání skupiny Bohemia Energy dostaly do vážných problémů a musí si nedobrovolně hledat nového dodavatele. A co hůř, právě na začátku topné sezony. Ukončení činnosti oznámily i další menší dodavatelské firmy. Stojí za tím obchodní spekulace na úkor svých klientů a následné zhroucení vlastního riskantního byznysu.**

Nyní musí tzv. dodavatelé poslední instance (DPI) zajistit, aby zoufalí spotřebitelé nezůstali bez životně důležité energie. Nicméně vysoké ceny na velkoobchodních trzích znamenají, že podmínky dodávek poslední instance jsou pro zákazníky značně zatěžující a kvůli tomu jim násobně stoupají zálohy za energie.

„Základní rada pro zákazníky v režimu DPI je jasná. Na nic nečekat, a co nejrychleji uzavřít novou dlouhodobější smlouvu na standardní dodávky energií. Před nedávnem jsme proto všem zákazníkům, kterým máme zajistit dodávky v režimu DPI, rozeslali dopisy s instrukcemi, jak postupovat dál. Lidé v nich obdrželi rozpis záloh, platební údaje a také informace, jak záchranný režim DPI ukončit,“ říká Karel Kincl, ředitel zákaznického servisu innogy.

Podle K. Kincla je nápor příchozích i volajících klientů obrovský. Denně se pokoušejí kontaktovat innogy prostřednictvím telefonátů, zákaznických center nebo e-mailů desetitisíce zákazníků. „Naši lidé dělají přesčasy, berou si práci domů, abychom toho zvládli co nejvíc. Děkujeme všem za trpělivost, děláme maximum, abychom tuto zákaznickou tsunami co nejdříve odbavili, a situaci, pokud možno, rychle stabilizovali,“ připomíná K. Kincl.

**Nová smlouva bez průtahů elektronicky**

Pokud by se lidé rozhodli dál odebírat plyn od innogy, novou řádnou smlouvu mohou uzavřít velmi jednoduše přes internetové stránky společnosti, a to bez nutnosti návštěvy pobočky. „Připravili jsme pro ně na našem webu innogy.cz/ukonceni-dpi jednoduchý formulář, který vyplní za dvě minuty. Na základě vstupů jim připravíme nabídku, kterou mohou akceptovat elektronicky. Je to nejjednodušší cesta, jak se vyvázat z DPI a snížit si tak cenu a zálohy,“ upozorňuje David Konvalina, ředitel innogy pro maloobchod a marketing. A jedním dechem dodává, že uzavřít lze rovnou i smlouvu na dodávku elektřiny.

innogy nabízí tříletý produkt Optimal, jehož prostřednictvím se mohou domácnosti rychle vyvázat z režimu DPI, snížit si zálohy na polovinu a zajistit si podstatnou úsporu díky nižším cenám plynu v průběhu dalších let. „Nižší cenu pro všechny nové zákazníky dokážeme poskytnout zásluhou výrazně levnějších cen plynu na velkoobchodních trzích pro druhé pololetí roku 2022 a na roky 2023 a 2024. Oproti tomu jsou dnešní nákupní ceny na období pro dodávku DPI velmi drahé. S naší nabídkou příchozí zákazníci lépe zvládnou letošní extrémní nárůst ceny, který na ně hodil jejich předchozí dodavatel. V dalších letech se jim platby za plyn ještě výrazně sníží, zmíněný pokles cen jim tedy férově promítáme do ceníku,“ shrnul D. Konvalina.

**Nechtějí se znovu spálit a volí jistotu**

Za tři týdny od zahájení dodávek DPI se už 120 tisíc nových zákazníků rozhodlo z tohoto režimu odejít a uzavřít standardní smlouvu o dodávce energií právě s innogy. Je zřejmé, že po předchozí špatné zkušenosti s nezodpovědnými dodavateli lidé hledají jistotu a stabilitu. Mezi jednoletou a tříletou smlouvou z drtivé většiny volí právě tříletý produkt Optimal. Ten na rozdíl od jiných nabídek na trhu totiž zohledňuje pokles cen v následujících letech. Díky tomu cena zákazníkům každý rok výrazně klesá.

Nejrychlejší a nejpohodlnější cestu, jak ukončit režim DPI a snížit si tak ceny i zálohy, představuje elektronický formulář na webu innogy.cz. „Zákaznická linka innogy stále čelí náporu desetitisíců volajících denně a čekací doby jsou dlouhé. Oproti tomu se mírně zlepšuje situace na zákaznických centrech innogy,“ nastínil aktuální stav Karel Kincl, ředitel zákaznického servisu innogy.

V minulých týdnech innogy rozeslala 240 tisíc informačních dopisů určených pro zákazníky DPI. Z důvodu nekvalitních kontaktních údajů se více než 10 tisíc vrátilo jako nedoručitelné. Společnost proto nově odeslala e-maily a SMS, pokud tyto údaje měla k dispozici. „Lidé, kteří přesto žádnou informaci neobdrželi, a mají odběrné místo, které se dostalo do režimu DPI, ať innogy aktivně kontaktují,“ dodal K. Kincl.

**Rychle uzavřete standardní smlouvu a odejděte z režimu DPI**

Call centra přehlcená telefonáty od rána do večera, pobočky plné netrpělivých lidí, taková je v současnosti realita ve společnosti innogy. Na dodávky plynu v režimu dodavatele poslední instance (DPI) přechází k innogy téměř čtvrt milionu zákazníků. „Nabízíme všem zájemcům možnost se co nejrychleji vyvázat z finančně náročného režimu DPI a zajistit si výrazně příznivější ceny energií,“ říká David Konvalina, ředitel innogy pro maloobchod a marketing.

**Jak vlastně lidé reagují?**

Převažuje u nich úleva, že jim pomůžeme situaci vyřešit. Byť samozřejmě evidujeme i frustraci podvedených zákazníků, zejména na sociálních sítích. Bylo by však fér, aby si všichni, kteří se ocitli v režimu DPI, uvědomili, co je příčinou. Viníkem jsou ti dodavatelé, kteří svými riskantními postupy uvrhli statisíce lidí do složité situace. Aktuální dění na energetickém trhu dostalo do nekomfortní situace ovšem také naše dlouholeté zákazníky, kteří nás chtějí kontaktovat. Rád bych je ujistil, že jsme na ně nezapomněli, a průběžně se snažíme řešit rovněž jejich požadavky. Zároveň je chci požádat, aby návštěvu našich zákaznických center, pokud neřeší bezodkladné záležitosti, na nějakou dobu odložili a vyčkali, až se situace uklidní. Lze také využít samoobsluhu na portále innosvět.cz, o nějž zájem v posledních dnech výrazně narostl.

**S jakou nabídkou pro nové zákazníky přicházíte?**

Lidem, které původní dodavatel plynu nechal před letošní topnou sezonou na holičkách, nabízíme tříletý produkt Optimal se zásadně klesající cenou. Domácnostem, kterým po převodu do záchranného režimu dodávek DPI dramaticky narostly zálohy za plyn, naše nabídka umožňuje rychlé vyvázání se z tohoto režimu, snížení záloh na polovinu a celkově výraznou úsporu díky nižším cenám plynu v dalších letech. Zákazníkům, kteří se nechtějí vázat, nabízíme jednoletý produkt Start 12. Všem zákazníkům samozřejmě umíme nabídnout také elektřinu, takto už jsme pomohli z režimu DPI desítkám tisíc zákazníků.

**Proč jsou ceny nižší a v DPI tak vysoké?**

Cena plynu se ‍v ‍režimu DPI odvíjí od ‍aktuálních tržních cen, které jsou v ‍současnosti extrémně vysoké a ‍jejichž výši nemůžeme ovlivnit. Navíc je ‍spotřeba v ‍zimním období výrazně vyšší a ‍tomu odpovídá i kalkulace záloh. Rozdíl mezi cenou komodity v režimu DPI a ve standardním režimu dodávky založeném na tříleté smlouvě je pro zákazníky, kteří vytápějí svůj dům, aktuálně téměř 800 Kč za megawatthodinu. To znamená, že při spotřebě v topné sezoně okolo 15 megawatthodin zákazníci přechodem na produkt Optimal ušetří 12 tisíc korun jen během letošní topné sezony. Dalších výrazných úspor pak dosáhnou v letech 2023 a 2024 díky postupně klesající ceně.

**Lze se vyhnout frontám na pobočkách?**

Pokud máte přístup k internetu, pak ano. Na webu innogy jsme pro žadatele připravili jednoduchý formulář, nabídku pak mohou akceptovat elektronicky. Díky přechodu na řádnou smlouvu zákazníci získají nejen nižší ceny, ale hlavně si sníží měsíční platby za plyn. Například už zmiňovanému zákazníkovi se spotřebou 15 megawatthodin se sníží zálohy o pět tisíc korun měsíčně. Připomínám, že by se s ukončením záchranného režimu DPI rozhodně nemělo zbytečně dlouho otálet.

**Vy se ptáte, innogy odpovídá**

**Proč jsou zálohy výrazně vyšší, než jsem doposud platil?**Zásadním problémem je, že Bohemia Energy opustila své zákazníky před začátkem topné sezony, která představuje 80 % celoroční spotřeby plynu. Právě šest měsíců dodávek DPI se prakticky přesně kryje s topnou sezónou, kdy je spotřeba nejvyšší. Předepsané zálohy sice vycházejí z historické spotřeby zákazníků, ale odrážejí velmi vysoké ceny, za které dodavatelé DPI pro své zákazníky nakupují, a spotřebu v zimních měsících.

**Projeví se mi nějak v ‍zálohách prominutí DPH?**  
Ano. Nemusíte se o ‍nic starat ani nic hlásit. Ve ‍vyúčtování, které bude zahrnovat listopad a ‍prosinec 2021, bude výše odpuštěné DPH vyčíslena.

**Slyšel jsem, že je možné snížit zálohy v listopadu a prosinci, jak to zařídit?**

Ano, zákazníkům v DPI, kteří mají zájem o snížení záloh v listopadu a prosinci vycházíme vstříc a akceptujeme za listopad zálohu v poloviční výši a za prosinec sníženou o 40 %. Zákazník nás nemusí žádným způsobem informovat ani žádat o snížení zálohy na listopad a prosinec 2021. Prostě jen zaplatí na správné číslo účtu pod správným variabilním symbolem ze zaslaného plánu záloh v listopadu o 50 procent a v prosinci o 40 procent nižší částku. Zákazníkům v DPI nebudeme generovat, tisknout a rozesílat nové zálohové plány.

**Musím někomu nahlásit stav plynoměru k ukončení dodávky v ‍režimu DPI?**Není to nutné, distributor stanoví odečet propočtem. Pokud si i ‍přesto přejete nahlásit stav plynoměru, využijte k ‍tomu stránky distributora, určené pro ‍samoodečet. Pouze v ‍případě, že váš odběr v ‍režimu DPI trval delší čas a vaše spotřeba byla výrazně nižší, doporučujeme nahlásit odečet distributorovi ke dni zahájení dodávky v ‍běžném režimu – datum najdete v ‍nové smlouvě – nejpozději do pěti dnů poté.

**Uzavřel jsem s vámi smlouvu ještě před ukončením činnosti původního dodavatele. Jaký bude postup v mém případě?**Vaše smlouva samozřejmě platí včetně dohodnuté ceny a termínu zahájení dodávky. Plyn jsme pro vás již nakoupili. Žádné další kroky už nemusíte podnikat. V mezidobí, tedy do doby účinnosti nové smlouvy, budete odebírat v režimu dodávky DPI. Poté vám dodávky automaticky převedeme do běžného režimu a za podmínek sjednané smlouvy.

**Mám si raději cenu zafixovat, nebo čekat, zda ceny poklesnou?**Nelze předvídat, jak ‍se v ‍budoucnu budou vyvíjet ceny energií. V každém případě jsme dnes schopni pro všechny nakupovat plyn pro rok 2022, 23 a 24 výrazně levněji než za aktuální ceny. Proto nabízíme všem tříletý produkt Optimal. V ‍případě, že smlouvu uzavřete rychle, získáte v ‍porovnání s ‍DPI nižší cenu i ‍měsíční zálohy a ‍jistotu, že ‍se vás případný další nárůst ceny na ‍trhu nebude ‍týkat. Plyn nebo elektřinu pro ‍vás nakoupíme dopředu. Budete-li vyčkávat na ‍případný pokles ceny, můžete vydělat, ale ‍i ‍hodně ztratit. Mimochodem ‍takto se chovali někteří alternativní dodavatelé energií. Jestliže si chcete lepší cenu zajistit co nejdříve a rozhodli jste se pro innogy, můžete to vyřešit jednoduše a rychle pomocí formuláře na webu innogy.cz bez nutnosti navštívit pobočku nebo volat zákaznickou linku.