MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

ENERGETIKA
informace pro zákazníky

Pomoc lidem, firmám i osobám samostatně výdělečně činným v souvislosti s ukončením činnosti dodavatelů elektřiny a plynu



Po ukončení činnosti některých dodavatelů elektřiny a plynu lidé o energie nepřichází.

Automaticky je, kromě těch, jejichž spotřeba plynu za poslední rok přesáhla 630 MWh, přebírají dodavatelé poslední instance (DPI). A to maximálně na šest měsíců.

DPI se zákazníkům, tedy spotřebitelům i firmám, ozývají sami. Pokud se tak dosud nestalo, je třeba kontaktovat je napřímo.

Stále cca pětina zákazníků v režimu DPI zůstává. V zájmu všech přitom je, aby co nejdřív přešli na standardní smlouvu. Sníží si tak zálohy na energie a mohou ušetřit.

Nejen Ministerstvo průmyslu a obchodu se snaží lidem s energiemi maximálně pomoci.

POMOC ZÁKAZNÍKŮM

průběžné informace
všechny zapojené subjekty za koordinace Ministerstva průmyslu a obchodu, Energetický regulační úřad, dodavatelé poslední instance

snížené zálohy v režimu DPI
v gesci dodavatelů poslední instance

nulové DPH na energii a plyn
v gesci Ministerstva financí (Finanční správa ČR)

sociální dávky: mimořádná okamžitá pomoc, příspěvek a doplatek na bydlení
v gesci Ministerstva práce a sociálních věcí (Úřad práce ČR)

„protišmejdský" zákon (novela energetického zákona)
v gesci Ministerstva průmyslu a obchodu

rozšíření programu Záruka 2015 až 2023 o záruky v souvislosti s vynucenou změnou dodavatele energií
v gesci Národní rozvojové banky

ochrana a poradenství pro spotřebitele
v gesci Energetického regulačního úřadu

DODAVATELÉ ENERGIÍ, KTEŘÍ UKONČILI/UKONČUJÍ ČINNOST

- **A-PLUS Energie obchodní** - www.aplusenergie.cz
- **Bohemia Energy entity** - www.bohemiaenergy.cz
- **COMFORT ENERGY** - www.comfortenergy.cz
- **EAGLE ENERGY** - www.eagleenergy.cz
- **Energie ČS** - www.energie-cs.cz
- **Europe Easy Energy** - www.3-e.cz
- **Kolibřík Energie** - www.kolibrik-energie.cz
- **Ray Energy** - www.rayenergy.cz
- **X Energie** - www.xenergie.cz

DODAVATELÉ POSLEDNÍ INSTANCE

- **ČEZ** - www.cez.cz/cs/dpi
- **E.ON** - www.eon.cz/radce/zelena-energie/ceny-energie/dodavatel-posledni-instance
- **innogy** - www.innogy.cz
- **Pražská energetika** - www.pre.cz/cs/domacnosti
- **Pražská plynárenská** - www.ppas.cz

VÍCE INFORMACÍ

Ministerstvo průmyslu a obchodu
- www.mpo.cz/energie
- informační linka 1212 - volba 5
  každý pracovní den 8.00–16.00 h

Energetický regulační úřad
- www.eru.cz
- telefonní ústředna: 564 578 666
  pondělí a středa 8.30–17.00 h
  úterý a čtvrtek 8.30–15.30 h
  pátek 8.00–13.30 h

Ministerstvo financí
- www.mfcr.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí
- www.mpsv.cz/pomoc-pri-rustu-cen-energii

Národní rozvojová banka
- www.nrb.cz

Úřad práce ČR
- www.uradprace.cz
- call centrum: 800 779 900
  pondělí a středa 8.00–17.00 h
  úterý a čtvrtek 8.00–15.00 h
  pátek 8.00–13.00 h

Občanské poradny
- www.obcanskeporadny.cz

Samosprávy
- krajské, městské a obecní úřady

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ERÚ Ministerstvo financí České republiky MPSV nrb Národní Rozvojová Banka Úřad práce ČR

SENIORKY A SENIOŘI, POZOR!

Váš dodavatel elektřiny nebo plynu možná skončil, pokud si nejste jistí, situaci je potřeba okamžitě řešit.

Zkontrolujte si, kdo byl Vaším dodavatelem elektřiny nebo plynu, nebo zkontrolujte platby za elektřinu nebo plyn.

Dodavatel elektřiny nebo plynu

Pokud byla Vaším dodavatelem společnost **A-PLUS Energie obchodní, BOHEMIA ENERGY entity, COMFORT ENERGY, EAGLE ENERGY, Energie České spořitelny, Europe Easy Energy, Kolibřík energie, Ray Energy,** nebo **X Energie** a neřešili jste změnu plateb, ověřte si, zda nedlužíte za energie dodavateli poslední instance.

NEBO

Platby za elektřinu nebo plyn

Na platebním dokladu SIPO nebo ve Vaší bance (trvalý příkaz) si ověřte, zda máte nastaveny platby za elektřinu nebo plyn.

Pokud ne a zálohy na energie žádným jiným způsobem nehradíte, dlužíte za energie dodavateli poslední instance. **Pokud ano**, peníze se strhávají, je vše v pořádku. Nemusíte nic řešit.

Co se stalo?

Pokud jste byli zákazníkem jedné z výše uvedených společností, nebo Vaše platby dodavateli elektřiny nebo plynu neodchází nebo se vrací, tak **Váš dodavatel skončil**.

Zachovejte klid. Nejste na to sami. Situaci ale řešte co nejdříve!

Elektřinu ani plyn Vám nevypnou, aktuálně Vám je dodává dodavatel poslední instance.

Kdo Vám může pomoci, pokud si nevíte rady?

Vaše rodina nebo přátelé Vám jistě pomohou najít potřebné informace i problém řešit.

Zavolat nebo zajít můžete na místní úřad (obecní nebo městský), poradí Vám i Váš starosta, nebo Vaše starostka.

V každém případě si připravte poslední vyúčtování za elektřinu nebo plyn.

Co bude potřeba vyřešit?

Je nutné zjistit, kdo je Váš dodavatel poslední instance, kontaktovat ho a **vyřešit platby** za elektřinu nebo plyn.

Dodavatel poslední instance je **dočasná záchranná síť** pro případ, když skončí Váš dodavatel. Proto je nutné vybrat si obratem **nového dodavatele** elektřiny nebo plynu.

Kde naleznete sami více informací?

Energetický regulační úřad (www.eru.cz) poskytuje veškeré informace k této situaci – o dodavatelích poslední instance včetně kontaktů, postup, jak změnit dodavatele, a odpovědi na často kladené otázky lidí, kteří se dostali do stejné situace jako Vy.

Občanské poradny (www.obcanskeporadny.cz), kde si můžete domluvit schůzku.

Místní úřady (městský nebo obecní), kam můžete také zajít osobně.

ERÚ 20 LET

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD
A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
T: 564 578 666 – ústředna
E: podatelna@eru.cz www.eru.cz
ID datové schránky: eeuaau7

aktualizováno 30. 11. 2021

Informační kampaň k vyhledání a aktivaci nekontaktních zákazníků po ukončení činnosti BOHEMIA ENERGY a dalších dodavatelů energie

Manuál pro spolupracující organizace pro pomoc těmto zákazníkům

Cílem kampaně je vyhledat a zaktivovat dosud nekontaktní zákazníky po krachu skupiny BOHEMIA ENERGY, tj. zákazníky, kteří dosud nevyvinuli aktivitu k ukončení režimu **dodavatele poslední instance (DPI)**, neuhradili žádnou zálohu, a to ani částečně, ani nevyvinuli jakýkoli jiný kontakt s DPI. Oslovit by je měl přiložený leták.

Tito klienti budou často z řad zranitelných skupin, senioři, osamělí lidé, kteří se v dané situaci neorientují nebo o ní dokonce ani nevědí, nebo ji nejsou schopni bez Vaší pomoci vyřešit. Na ně je leták zaměřen.

Předpokladem je, že občan, který bude takovou pomoc potřebovat, a který nebude mít na koho se obrátit, například ze svého okolí a rodiny, se obrátí právě na místní samosprávu, a především bude potřebovat základní informace – zda se ho institut dodavatele poslední instance týká, a pokud ano, kdo je jeho DPI, a pomoc s kontaktováním daného DPI. Dalším krokem je pak změna dodavatele – **DPI je možné využít jen po dobu 6 měsíců**. Ceny DPI a zálohy v tomto režimu jsou aktuálně velmi vysoké a je nutné z DPI co nejdříve odejít.

V tomto manuálu naleznou zástupci spolupracujících organizací, měst a obcí základní informace, které při kontaktu s daným klientem mohou využít. Podrobnější informace nabízí web ERÚ a webové stránky jednotlivých DPI.

Informace, která se Vám nyní dostává do ruky, shrnuje základní rady k režimu DPI a navazující změně dodavatele na standardní produkt (smlouvu).

Kompletní informace naleznete zde

https://www.eru.cz/cs/-/informace-pro-zakazniky-dodavatelu-kteri-ukoncili-nebo-ukoncuji-cinnost

1) Je spotřebitel u dodavatele poslední instance?

Je nutné ověřit, zda spotřebitel je u dodavatele poslední instance (pak je potřeba postupovat podle bodu *2 Spotřebitel je u dodavatele poslední instance*), nebo není a nemusíte dále nic řešit.

Spotřebitel s Vámi hovoří pravděpodobně na základě letáku, který ho aktivizoval.

Leták jej nabádal k zjištění, zda jeho dodavatel skončil (a spadl k dodavateli poslední instance), nebo neskončil (v tom případě nemusí nic řešit).

Dodavatel elektřiny nebo plynu		Platby za elektřinu nebo plyn
Pokud byla Vaším dodavatelem společnost **A-PLUS Energie obchodní, BOHEMIA ENERGY entity, COMFORT ENERGY, EAGLE ENERGY, Energie České spořitelny, Europe Easy Energy, Kolibřík energie, Ray Energy**, nebo **X Energie** a neřešili jste změnu plateb, ověřte si, zda nedlužíte za energie dodavateli poslední instance.	NEBO	Na platebním dokladu SIPO nebo ve Vaší bance (trvalý příkaz) si ověřte, zda máte nastaveny platby za elektřinu nebo plyn. **Pokud ne** a zálohy na energie žádným jiným způsobem nehradíte, dlužíte za energie dodavateli poslední instance. **Pokud ano**, peníze se strhávají, je vše v pořádku. Nemusíte nic řešit.

3) Ceny a zálohy u dodavatele poslední instance

VYSOKÉ ceny a zálohy u dodavatele poslední instance – možnost SNÍŽENÍ

Ceny DPI se odvíjí od aktuálních cen, ty jsou momentálně velmi vysoké.

Zálohy jsou určeny odhadem na zimní měsíce s velkou spotřebou. Mohou být tedy velmi vysoké.

V listopadu lze zaplatit 50 % a v prosinci 60 % z vyměřené zálohy – je potřeba ověřit, zda DPI stanovil zálohu úplnou, nebo již se snížením.

Informace o postupu u konkrétního DPI, jak si u něj mohou lidé zálohy snížit, poskytují přímo dodavatelé na svých webových stránkách (viz tabulka).

Elektřina		
E.ON Energie, a.s.	Pražská energetika, a.s.	ČEZ Prodej, a.s.

Plyn		
E.ON Energie, a.s.	Pražská plynárenská, a.s.	innogy Energie, s.r.o.

Cena samotná se nijak nesnižuje a případný nedoplatek bude nutné zaplatit.

Finanční pomoc státu

Finanční pomoc Ministerstva práce a sociálních věcí (odkaz na web ERÚ).

Nepojistná dávková pomoc státu v případě problémů s úhradou dodávek energií (odkaz na web ERÚ).

NEBO

Spotřebitel nemá na zaplacení zálohy (nedoplatku)

Je potřeba se dohodnout s DPI na případném splátkovém kalendáři.

5) Změna dodavatele

Posouzení výhodnosti změny dodavatele

Je dobré vytipovat si konkrétní dodavatele a srovnat si jejich cenové a obchodní podmínky. Pro snadné porovnání cenových nabídek dodavatelů můžete využít internetové kalkulátory (kalkulátor ERÚ) – problémem může být neaktuálnost ceníků díky momentální situaci na trhu.

Výběr vhodného dodavatele

Spotřebitel si můžete vybrat jakéhokoliv dodavatele.

Není vhodné zaměřit se pouze na nejlepší cenovou nabídku. Důležité jsou reference, neboli pověst nového dodavatele, finanční stabilita, výše smluvní sankce, možnost sjednat si smluvní vztah na dobu neurčitou, ale i zda má dodavatel zpoplatněnou zákaznickou linku. Mezi zásadní měřítka srovnání dodavatelů patří také obchodní podmínky obvykle uvedené na webových stránkách dodavatelů – tam lze často přes kontaktní formulář o změnu zažádat. Obchodní podmínky obsahují zejména následující ujednání:

- doba trvání smlouvy, zda je na dobu určitou nebo neurčitou, výpovědní doba,
- jaké jsou další nabízené služby, jaký je k nim přístup (pobočky, telefon, web) a jak jsou zpoplatněné,
- výčet smluvních sankcí a poplatků,
- úplný a platný ceník pro konkrétní rok (pozor na zavádějící informace a staré ceníky),
- práva a povinnosti smluvních stran,
- zda bude změna dodavatele zpoplatněna (změna dodavatele je sice ze zákona bezplatná, někteří dodavatelé však vybírali tzv. aktivační poplatek za zprostředkování),
- způsob a možnosti ukončení smluvního vztahu s novým dodavatelem v případě nespokojenosti s poskytovanými službami.

Podpis smlouvy

Jakmile vyberete nového dodavatele, je nezbytné s ním uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávky. Před definitivním podpisem smlouvy je třeba mít ji v písemné podobě + platný ceník a platné obchodní podmínky (tyto dokumenty doporučujeme znovu a důkladně prostudovat).

!!!Pokud k Vám domů přišel podomní prodejce, smlouvu s ním doma nepodepisujte!!! Podomnímu prodeji se věnují především energošmejdi, od kterých výhodnou smlouvu nedostanete.

!Dávejte pozor i během telefonického hovoru dodavatelem (zprostředkovatelem), Vaše „ano" může být bráno jako uzavření smlouvy, kterou ale nemáte v ruce, a nevíte, co v ní stojí!

Pro ulehčení procesu změny dodavatele je možné dát při podpisu smlouvy vybranému dodavateli plnou moc v zastupování v rámci procesu změny dodavatele.

Dodávka od nového dodavatele

Poté, co proběhnou (administrativní) úkony potřebné ke změně dodavatele, zahajuje dodávku energie nový dodavatel. O této skutečnosti by měl spotřebitele informovat, stejně jako o datu, od kterého jím byla skutečně zahájena dodávka.

6) Často kladené otázky

Shrnutí častých dotazů a odpovědí (odkaz na web ERÚ – průběžně aktualizováno) – zálohy, stanovení záloh, přeplatky/nedoplatky, samoodečet, ceny, stanovení cen, dodavatel poslední instance, SIPO apod.

Nepojistná dávková pomoc státu v případě problémů s úhradou dodávek energií

Aktuálně je možné v situaci **náhlých problémů s úhradou nedoplatků za dané období v režimu DPI** využít pomoc formou **jednorázové dávky pomoci v hmotné nouzi**, tzv. mimořádné okamžité pomoci, konkrétně tzv. **MOP – Vyúčtování DPI**.

Základním předpokladem využití této dávkové pomoci je skutečnost, že:

- žadatel do konce roku 2021 požádá o uzavření standardní smlouvy u některého z dodavatelů energií jako nový zákazník mimo režim DPI.

Dále se na základě žádosti podané na předepsaném formuláři posuzuje:

- stav hmotné nouze žadatele a osob, které se s ním posuzují společně (posuzují se příjmy a majetek, zohledňují se náklady na bydlení)
- je možné nepřihlížet k našetřeným penězům až do výše dvojnásobku životního minima a dvojnásobku nákladů na bydlení

Dávku je možné poskytnout pouze jednu do rodiny.

Úřad práce ČR o dávce rozhoduje v rámci správního řízení. Zákonnou lhůtou pro vyřízení žádosti je 30 dnů, pokud má Úřad práce ČR potřebné podklady, rozhoduje a dávku vyplácí v zásadě neprodleně.

Podrobnější informace k této dávce jsou k dispozici na webových stránkách MPSV: www.mpsv.cz/web/cz/pomoc-pri-rustu-cen-energii.

Pomoc s úhradou nákladů na bydlení, zahrnujících náklady na energie, je možné realizovat **také** prostřednictvím **opakujících se** nepojistných sociálních **dávek**, kterými jsou **příspěvek na bydlení a doplatek na bydlení.**

Příspěvek na bydlení je dávka státní sociální podpory, přičemž nárok se hodnotí v závislosti na příjmech rodiny a nákladech této rodiny na bydlení.

Zjednodušeně je možné říct, že pro nárok na příspěvek na bydlení je třeba splnit tři zásadní podmínky:

1. osoba či rodina bydlí v bytě na základě nájemní smlouvy, či je vlastníkem obývané nemovitosti, popř. je členem bytového družstva
2. 30 % příjmů (v Praze 35 %) osoby či rodiny nestačí na úhradu nákladů na bydlení a
3. 30 % příjmů (v Praze 35 %) je nižších než tzv. normativní náklady na bydlení

Normativní náklady na bydlení jsou zákonem definovány a reprezentují ty výše nákladů, které stát pro výpočet příspěvku na bydlení považuje za relevantní. Jedná se o průměrné celkové náklady na bydlení podle velikosti obce a počtu členů domácnosti - https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-bydleni

Výše příspěvku na bydlení činí za kalendářní měsíc rozdíl mezi tzv. normativními náklady na bydlení a rozhodným příjmem rodiny vynásobeným koeficientem 0,30, a na území hlavního města Prahy koeficientem 0,35.

Pokud ani s příspěvkem na bydlení po zaplacení nákladů na bydlení zbude osobě/rodině málo peněz (okolo životního minima), nebo pokud osoba/rodina bydlí v některém z nestandardních smluvních vztahů k bydlení (podnájem, ubytovna), je možné Úřad práce ČR požádat o **doplatek na bydlení https://www.uradprace.cz/web/cz/doplatek-na-bydleni**