

U 1 500 zákazníků One Energy & One Mobile může dojít k neoprávněnému odběru

Společnost One Energy & One Mobile, a.s., pozbyla možnosti dodávat energii zákazníkům, jak ve svých [zprávách](#) ze dne 22. března 2018 informuje operátor trhu OTE, a.s. U většiny jejích klientů proto nastupuje tzv. dodavatel poslední instance (DPI), institut, jenž ze zákona chrání zákazníky, kterým jejich obchodník už nemůže dodávat elektřinu nebo plyn.

Problém ale může nastat ve specifické situaci - u lidí, kteří smlouvy s One Energy & One Mobile, a.s., podepsali teprve nedávno a převod stále probíhá. Podle informací ERÚ může jít až o 1 236 spotřebitelů u elektřiny a o 343 spotřebitelů u plynu, kteří by se mohli – nikoliv vlastním zaviněním – dostat do režimu neoprávněného odběru.

Převod zákazníka k novému dodavateli totiž začíná podáním výpovědi u toho stávajícího. Jenomže nový dodavatel (One Energy & One Mobile, a.s.) v mezičase přišel o možnost energie dodávat. Do systému operátora trhu proto nemá nadále přístup a odběrná místa si nemůže registrovat. Kvůli tomu si je od něj ale nemůže převzít ani DPI a bez platné smlouvy s obchodníkem je odběr energií považován za neoprávněný.

Spotřebitelům, kterých se tento problém může týkat, doporučuje ERÚ neotálet a v rámci lhůty dané zákonem pro převod mezi dodavateli, tzv. přetržky (10denní), vyhledat nového obchodníka, případně se vrátit k původnímu a uzavřít, resp. obnovit s ním smlouvu o sdružených službách dodávky nejlépe na dobu neurčitou. Tím zákazník předejde problému s možným neoprávněným odběrem a následně může řešit další změnu dodavatele.

Doplníme, že v souvislosti s potížemi společností One Energy & One Mobile, a.s., je ERÚ opakovaně dotazován také na to, jak budou řešeny přeplatky a nedoplatky zákazníků. Vzhledem k chybnému zákaznickému systému totiž firma v posledních měsících rozeslala řadu nesprávných vyúčtování a nastavení záloh. V těchto případech platí, že ukončení dodávek neznamená zánik společnosti samotné a přeplatky i nedoplatky by měly být nadále řešeny standardní cestou.

Kontakt:

Energetický regulační úřad
www.eru.cz

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
T: 564 578 666, E: podatelna@eru.cz

Kontakt pro média:

Michal Kebort
tiskový mluvčí ERÚ

dislokované pracoviště Praha
A: Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7
M: 724 060 790, E: komunikace@eru.cz