

Energetickému regulačnímu úřadu

Prostřednictvím datové schránky a podatelny

V Praze dne 21. 3. 2018

Vážení,

společnost eCENTRE, a.s. zastupuje v rámci své služby LICIT tisíce zákazníků odebírajících elektrickou energii a zemní plyn, kdy na základě smluvního zastoupení realizuje pro tyto zákazníky výběr obchodníka s energiemi.

Služba LICIT spočívá ve výběru obchodníka s energiemi, kdy agregací poptávky lze dosáhnout výhodnějších podmínek oproti podmínkám běžně dostupným na trhu. Na základě poskytnutého zmocnění poté eCENTRE, a.s. uzavírá za zákazníka s vybraným obchodníkem smlouvu. Smlouva takto v zastoupení zákazníka uzavřená, plně odpovídá podmínkám energetického zákona a navíc obsahuje smluvní ujednání bránící automatickým prolongacím, uplatňováním sankcí a jiným mnohdy skrytým povinnostem, běžně se ve smlouvách vyskytujících.

Obchodník, se kterým následně zákazník v zastoupení eCENTRE, a.s. uzavírá smlouvu, je vybrán v transparentní soutěži v aukční síni eCENTRE. Každý z účastníků soutěže musí prokázat schopnost dostát svým závazkům a plnit své povinnosti vůči zákazníkům. Na podmírkách účasti v aukční síni eCENTRE společnost eCENTRE, a.s. zásadně trvá a neumožní tak účast v soutěži obchodníkům s energiemi, u kterých není dán předpoklad pro řádné plnění smlouvy a povinností vůči zákazníkovi, byť disponují řádnou licencí ERÚ k obchodování na trhu.

V rámci výběrových řízení aukční síně eCENTRE bylo v minulosti a stále je vybíráno několik obchodníků. V posledním období velmi často v soutěži vítězila společnost One Energy & One Mobile a.s., se sídlem Hornopolní 3322/34, Ostrava, IČO: 01879880 (Dále jen „One Energy“). Tímto společnost One Energy získala do svého obchodního kmene velké množství zákazníků a až do konce roku 2017 řádně plnila veškeré své povinnosti a nebyl tedy důvod neumožnit i nadále účast One Energy v aukční síni eCENTRE. Zákazníci v zastoupení eCENTRE, a.s., uzavírali s touto společností smlouvy o sdružených službách dodávky elektrické energie či zemního plynu.

Počátkem roku 2018 přestala společnost One Energy plnit své povinnosti. Zejména nevystavuje a nezasílá svým zákazníkům řádně a včas daňové doklady k přijatým platbám, nevrací přeplatky z vyúčtování a obecně se svými zákazníky nekomunikuje.

eCENTRE, a.s se v mnoha urgencích dotazovala na důvody neplnění a požadovala sjednání nápravy pro zastupované klienty, a to mnohdy i opakovaně. Na naše dotazy bylo a je ze strany One Energy vždy sděleno, že si je vědoma chyb v absenci komunikace s klienty, nevystavování vyúčtování či daňových dokladů a častým problením s vracením přeplatků s tím, že všechny tyto vady plnění jsou způsobeny vadnou implementací nového informačního systému. Některé dílčí problémy byly postupně vyřešeny, ale zásadní nedostatky, jako je nevystavování daňových dokladů, nevracení přeplatků a velmi pomalé vyřizování požadavků zákazníků, nadále přetrvávají.

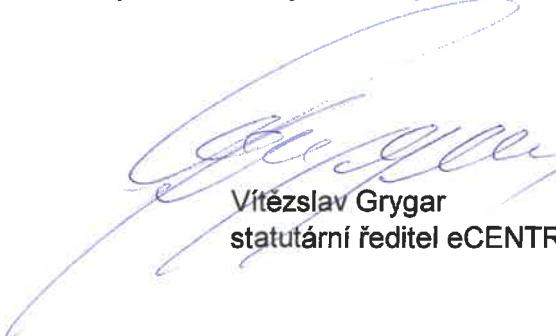
Společnost One Energy nám opakovaně sděluje, že vzniklou situaci usilovně řeší a předpokládá, že skutečně vše v brzké době vyřeší ke spokojenosti svých zákazníků.

Nicméně, na společnost eCENTRE, a.s, se neustále obracejí stovky jejich klientů a žádají sjednání nápravy. Z podnětů našich klientů víme, že se rovněž velmi často obrací na Energetický regulační úřad a tedy že jste o dané situaci s One Energy již obeznámeni.

Vzhledem k tomu, že se do dnešního dne nedáří společnosti One Energy odstranit závadný stav, ačkoli opakovaně stanovila termíny nápravy, a jednotliví klienti nejsou stále rádně obsluženi, podáváme Vám tímto tento otevřený podnět a žádáme Vás coby ústřední orgán státní správy chránící zájmy zákazníků a spotřebitelů o sjednání nápravy a sdělení, jaký je aktuální stav jednání se společností One Energy a do kdy bude daná neuspokojivá situace vyřešena.

V případě jakýchkoli dotazů či požadavků na součinnost jsme Vám kdykoli k dispozici.

S úctou,



Vítězslav Grygar
statutární ředitel eCENTRE, a.s.