

Pád Bohemia Energy odstartoval před dvěma lety energetickou krizi. Zodpovědnost a spolehlivost dodavatelů zákazníci musí řešit i v současnosti

13.10.2023 - Alice Horáková | Skupina ČEZ

V polovině října 2021 zažil český energetický trh největší otřes ve své moderní historii: v důsledku rostoucích velkoobchodních cen elektřiny a plynu ukončila ze dne na den činnost skupina Bohemia Energy obsluhující téměř milion zákazníků.

Bohemia Energy uzavírala se zákazníky smlouvy, aniž by pro ně měla nakoupenou elektřinu a plyn v dostatečném objemu. Ty dokupovala spekulativně na burze za co nejnižší ceny. Když začaly velkoobchodní ceny energií růst, rozhodla se ukončit činnost bez ohledu na stovky tisíc zákazníků. Ti tak automaticky přešli k firmám zajišťujícím ze zákona dodávky poslední instance (DPI).

Nikdy před tím nepadnul tak velký dodavatel: během jediného dne v říjnu nuceně změnilo dodavatele elektřiny přes 618 tisíc zákazníků, tedy o 20 % více než za celý loňský rok (v roce 2022 měnilo dodavatele elektřiny 519 298 zákazníků). K záplavě klientů v DPI hledajících nového dodavatele se navíc přidali také zákazníci dalších společností, které v reakci na rostoucí ceny začaly svým zákazníkům nuceně měnit smluvní podmínky na méně výhodné. Místo jistoty fixovaných cen tak tito lidé náhle měli platit ceny spotové, které v některých dnech dosahovaly hodnot až 20 Kč za MWh.

“Ten enormní nápor zákazníků jsme díky obrovskému nasazení všech našich pracovníků se ctí zvládli. Těší mě, že drtivá většina klientů, kteří k nám od Bohemia Energy přešli, konkrétně kolem 93 %, oceňuje naši stabilitu a zůstávají u nás i poté, co jim fixace skončila. Z pravidelných průzkumů zákaznické spokojenosti vyplývá, že přestože cena je stále hlavním kritériem pro doporučení dodavatele jiným lidem, významnou roli hraje i jeho spolehlivost, férovost a právě stabilita,” říká generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec.

Zákazníci stabilitu chtějí

Přes 70 % zákazníků, kteří se z režimu DPI na podzim 2021 rozhodli přejít na standardní smlouvu k ČEZ, zvolilo dvou nebo tříleté fixace, které je celý loňský i letošní rok chránily před vysokými cenami na velkoobchodních trzích.

ČEZ i v době největší krize, kdy velkoobchodní ceny stoupaly na historická maxima, držel svou politiku spolehlivého a důvěryhodného dodavatele. *„Po celý loňský rok jsme zákazníkům nechali cenu nefixů na stejné úrovni, dokud jejich ochranu před vysokými cenami nepřevzaly vládní cenové stropy. Také jsme dodrželi dohodnuté smluvní podmínky fixací, naopak v krizi nevýhodné víceleté fixace jsme z aktivní nabídky loni v letních měsících stáhli. Nyní pomáháme zákazníkům, kteří i přesto víceleté fixace uzavřeli, přejít na jiný produkt, tak aby po skončení vládních stropů neplatili příliš vysoké ceny,”* doplňuje Kadlec.

Díky příznivému vývoji v letošním roce se fixace do nabídky vrátily a zákazníci je ve velkém vyhledávají. Mezi důvody, proč fixace znovu vyhledávají, je například obava z nadcházející zimy, nejistota z dalšího vývoje cen, nebo to, že vyhledávají stabilitu a nechtějí ceny energií nějaký čas řešit. U elektřiny i plynu tvoří nyní nadpoloviční podíl všech nově uzavíraných smluv právě fixace.

Podle Tomáše Kadlece je potřeba si při výběru dodavatele energií, ale i souvisejících služeb, dávat pozor nejen v současnosti, ale i do budoucna. „Každá nestandardní situace znamená, že se ji energošmejdi pokusí využít. Viděli jsme to loni, kdy někteří dodavatelé při růstu cen násilně migrovali zákazníky z fixací na nevýhodné spotové produkty. Viděli jsme to letos, kdy lidem vyhrožovali, že nebudou mít zastropované ceny, když jim nepodepíší falešné dokumenty, které ve skutečnosti byly převodem k jinému dodavateli. Zmínil bych také dodavatele fotovoltaiik, kteří vybrali od domácností miliony na zálohách, ale instalace nikdy nedodali. A nepochybuji o tom, že se energošmejdi objeví i příští rok, například v souvislosti s ukončením vládních stropů,“ říká.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/pad-bohemia-energy-odstartoval-pred-dvema-lety-en-ergetickou-krizi.-zodpovednost-a-spolehlivost-dodavatel-u-zakaznici-musi-resit-i-v-soucasnosti-182904>