

Bývalí klienti Bohemia Energy chtějí hlavně stabilitu, s ČEZ je spokojeno 94 % z nich a většina plánuje zůstat i po skončení fixace

9.4.2024 - Alice Horáková | Skupina ČEZ

Po pádu skupiny Bohemia Energy na podzim 2021 si za svého nového dodavatele zvolilo ČEZ Prodej 350 tisíc jejích tehdejších zákazníků.

Většina z nich využila nabídky fixovaných produktů na tři roky, které jim v průběhu letoška a začátkem příštího roku budou končit. Podle průzkumu agentury Ipsos je s ČEZ spokojeno 94 % z nich. Zároveň jsou velmi loajální: i přes blížící se konec fixace plánuje většina u svého současného dodavatele zůstat.

„Zákazníci, kteří k nám přešli z režimu dodavatele poslední instance na fixované smlouvy, si ověřili, že my se chováme férově a smluvní podmínky vždy dodržujeme. Dohodnuté ceníky jsme udrželi i během extrémních výkyvů během energetické krize, kdy se někteří dodavatelé snažili ze svých závazků pomocí různých klíčků vyvázat. V prozákaznickém přístupu pokračujeme i nadále, kdy se snažíme pravidelně zlevňovat podle vývoje cen na trzích,“ uvedl generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec.

Bývalí klienti skupiny Bohemia Energy v porovnání s jinými zákazníky ČEZ Prodej také více inklinují k delším fixacím: dvou nebo tříletý fixovaný produkt z aktuální nabídky by volilo 74 % z nich (oproti 61 % mezi běžnými zákazníky). Obě skupiny se ale jednoznačně shodnou v tom, že nechtějí konec fixace řešit aktivně sami: preferují, aby je s dostatečným předstihem s nabídkou řešení oslovil současný dodavatel.

„Z výsledků průzkumu je rovněž patrné, že lidé, kteří si pošli nepříjemným obdobím nejistoty a stresu z pádu svého předchozího dodavatele, nyní hledají především stabilitu a důvěryhodnost. Tyto dva parametry uvedli bývalí zákazníci skupiny Bohemia jako nejdůležitější při výběru dodavatele. Cenu produktů jako klíčový parametr pro rozhodnutí uvedlo jen 13 % z nich,“ komentoval výsledky průzkumu Michal Straka, analytik společnosti Ipsos, která průzkum realizovala. Tři čtvrtiny respondentů z této skupiny rovněž uvedly, že je negativní zkušenost odradila od nezavedených a neproověřených dodavatelů.

Konec skupiny Bohemia Energy a dalších alternativních prodejců na konci roku 2021 a na jaře 2022 ovlivnily kolem jednoho milionu tuzemských odběratelů, kteří v důsledku toho skončili v režimu dodavatele poslední instance a byli nuceni si hledat nového dodavatele. Končící obchodníci neměli pro zákazníky zajištěnou elektřinu a plyn dopředu, takže když energie začaly vlivem nastupující krize růst, vypověděli lidem smlouvy. Aby se podobná situace v budoucnu již nemohla opakovat, připravilo Ministerstvo průmyslu novelu energetického zákona, která by se měla v brzké době schvalovat. Ta stanovuje obchodníkům povinnost zajistit si dopředu objem nakoupených energií podle vyhlášky Energetického regulačního úřadu. Stav zajištění energií by obchodníci měli ERÚ dvakrát ročně hlásit, pokud tak neučiní, nebo budou mít zajištěno méně, mohou být sankcionováni.

Nepoctiví dodavatelé bohužel stále přicházejí s novými způsoby a nekalými praktikami, jimiž důvěřivé lidi oklamávají. V poslední době například zákaznická centra ČEZ Prodej řešila několik případů klientů, po nichž pracovníci jiného dodavatele vydávající se za zaměstnance ČEZ požadovali vydání smluv nebo vyúčtování za energie k údajné kontrole správnosti. Následně pak údaje z

dokumentů zneužili ke zfalšování souhlasu s přechodem k jinému dodavateli na méně výhodné produkty. ČEZ Prodej proto zdůrazňuje, že podomní prodej nevyužívá a nikdy neposílá své zaměstnance cokoliv kontrolovat.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/byvali-klienti-bohemia-energy-chteji-hlavne-stabilitu-s-cez-je-spokojeno-94-z-nich-a-vetsina-planuje-zustat-i-po-skonceni-fixace-190219>