

„Paní, máte tady už dluh 12 tisíc.“ Zoufalí senioři dluží za doplatky i zálohy

[in novinky.cz/clanek/domaci-pani-mate-tady-uz-dluh-12-tisic-zoufali-senioři-dluzi-za-doplatky-i-zalohy-40414618](https://www.novinky.cz/clanek/domaci-pani-mate-tady-uz-dluh-12-tisic-zoufali-senioři-dluzi-za-doplatky-i-zalohy-40414618)



„Paní, máte tady už dluh 9400 korun za nezaplacené zálohy za dva měsíce; vlastně ne, i s tímto měsícem už dvanáct tisíc,“ říká u jedné přepážek velmi nahlas pracovnice centra. Musí. Paní je očividně k osmdesáti a špatně slyší. Nechápe.

„Vždyť jsem plyn doplácela,“ říká tiše. „Ano, ale to byl doplatek za minulé zúčtovací období. A teď už vám tam zase naskakuje dluh za zálohy,“ trpělivě vysvětluje pracovnice.

Seniora vyjadřuje obavy z pokuty. „Zkuste se s kolegy domluvit, ale musíte to zaplatit co nejdříve,“ uzavírá pracovnice.

Během deseti minut další tři seniorky u přepážky na pořadový lísteček tiše říkají, proč sem přišly: trápí je nová výše záloh. Některé vlastně ani nic neříkají, jen ukážou papír se zálohami a pracovníci u lístečkového automatu je to hned jasné.

Říká, že se jedná o již vládou zastropované ceny, a mají si tedy počkat a zkusit u další přepážky vyjednat snížení záloh.

Německo lidem a malým firmám zaplatí prosincové zálohy na plyn a teplo

Ekonomika

Mezitím se u další přepážky zhruba čtyřicetiletá zákaznice rozčiluje, že měla přeplatek, že ho nevidí započítaný a že tomu zkrátka nerozumí.

Pracovnice vyjadřuje empaticky účast, že se v tom vyznat už opravdu není snadné, že se to ale určitě vyřeší, a věc předává kolegyni. Zákaznice už přece jen méně rozčilená si jde sednout a čeká.



Už asi popáté během hodiny radí pracovnice u lístečkového automatu, že chodit do zákaznického centra v pondělí a v pátek kolem poledne je nejhorší čas.

„V úterý to budete mít bez čekání,“ říká. Někteří starší zákazníci odcházejí, že tedy přijdou zítra, jiní, držíce v ruce lísteček, si jdou sednout se slovy, že mají času dost.

Pražská plynárenská každopádně v nových předpisech záloh jasně uvádí, že požádat o snížení záloh lze pouze o deset procent a pouze v oprávněných případech. To pak konkrétně posuzuje zákaznické centrum.

Dodavatelé energií začali části klientů snižovat zálohy

Ekonomika

Mnohým, hlavně seniorům takové snížení stejně moc nepomůže. Navíc snížení zálohy stejně nic moc neřeší, protože pak se vše nasčítá u doplatku.



Lidé u vysokých záloh a doplatků mohou žádat na úřadu práce o příspěvek na bydlení. Pokud jde o jednorázovou tíseň a příspěvek už pobírají, lze požádat o mimořádnou okamžitou pomoc, rovněž na úřadu práce. V okamžiku, kdy domácnosti opakovaně nestačí příspěvek na bydlení, lze požádat o doplatek na bydlení.

Například u bytu 1+1, 40 m² ve starším, ale udržovaném cihlovém domě v Praze 6 s plastovými okny, kde žijí dva lidé a kde plynem vytápějí a ohřívají teplou vodu, se dosud zálohy vypočtené z reálné spotřeby pohybovaly kolem 820 korun.

Při započtení už předchozích vládních úlev roční spotřeba vycházela s mírným přeplatkem. Ceny zafixované nejsou. Od ledna jsou už ovšem zálohy na částce 1650 korun, tedy dvojnásobné, a to už po vládním zastropování.

U tohoto bytu pak už v květnu došlo ke zvýšení záloh na elektřinu o 440 korun měsíčně na bezmála 1500 korun měsíčně. Za půl roku čekají jeho obyvatelé, že to bude také dvojnásobek.

Fronta na frontu

Do zákaznického centra Pražské plynárenské chodí nyní nárazově takové počty lidí, že už před časem museli výdejní automat na pořadové lístečky, který dříve stával volně před vstupními dveřmi a lidé si patřičná tlačítka volili sami, dát za přepážku a k němu postavit pracovníci.

Fronta na frontu. Zároveň ale už první poradenství a nasměrování na tu správnou řadu čísel. Někoho na technické, dalšího na reklamace, kde se provádí i mimořádné vyúčtování. Má to výhodu, že tak zákazník nečeká ve špatné „lince“.

A je fakt, že zákaznické centrum Pražské plynárenské se očividně snaží, seč to jde, aby zde lidé nečekali příliš dlouho. Podobné davy se totiž dělají i o patro výše v zákaznickém centru Pražské energetiky.

Energie: každá třetí stížnost se týká záloh

Finance