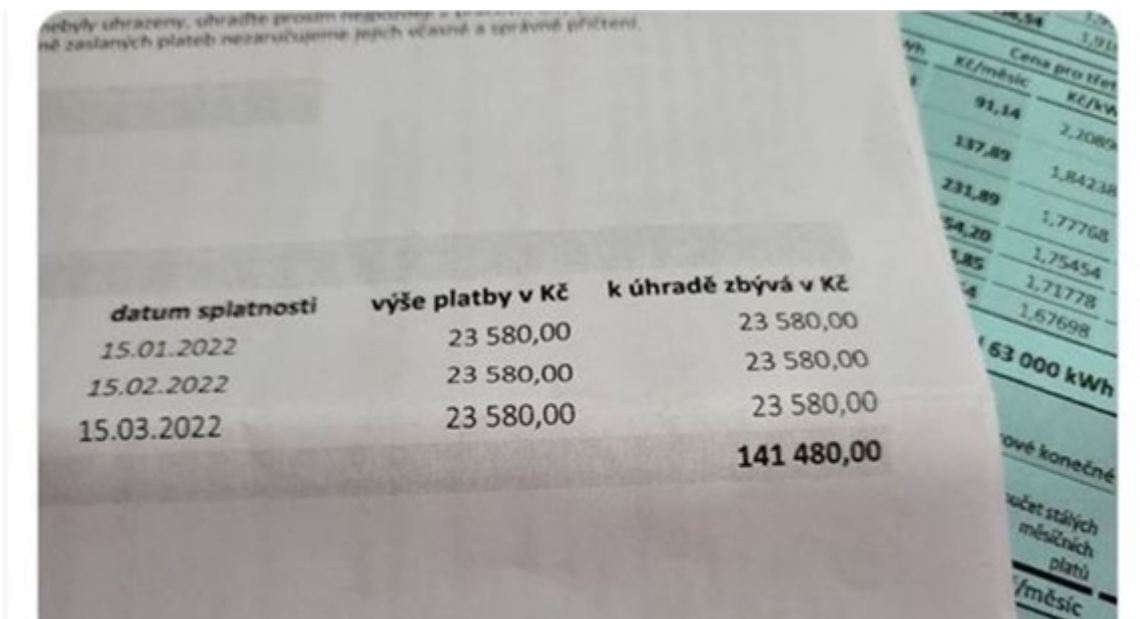


„5 000 Kč platit nebudu!“ A přišla ochranka. Elektrina v Praze

parlamentnilisty.cz/arena/monitor/-5-000-Kc-platit-nebudu-A-prisla-ochranka-Elektrina-v-Praze-722867

09.12.2022 6:59 | Reportáž

Často slyšíme, co neobvyklého se v posledních týdnech děje na zákaznických centrech energetických dodavatelů. I my v redakci jsme dostali podněty upozorňující na dlouhé fronty, nedostatek personálu a nervózní zákazníky. Někde dokonce mělo dojít k potyčkám. Rozhodli jsme se situaci prozkoumat, a do jednoho zákaznického centra jsme se vydali...



The image shows a close-up of an energy bill and a meter reading. The bill is partially obscured by a green meter reading card. The bill table shows the following data:

datum splatnosti	výše platby v Kč	k úhradě zbývá v Kč
15.01.2022	23 580,00	23 580,00
15.02.2022	23 580,00	23 580,00
15.03.2022	23 580,00	23 580,00
		141 480,00

The meter reading card shows a total of 63 000 kWh and a price of 1,77768 Kč/kWh.

Foto: Twitter právničky D. Kovářové

Popisek: Faktura za energie

reklama

Vybrali jsme si jedno z těch větších – zákaznické centrum Pražské plynárenské a skupiny PRE v Jungmannově ulici v Praze. Když vstoupíme do paláce Adria, přivítá nás hluk, shon a vydýchaný vzduch. Nejprve zůstáváme dole, kde sídlí pobočka Pražské plynárenské. Postavíme se stranou a pozorujeme dění.

Hned u vchodu stojí informační pult, kde mladá žena naviguje příchozí a tiskne jim čekací lístky. Navzdory úsměvu je vidět, že bojuje s únavou. Není divu. Dveře se netrhnou, lidé proudí jeden za druhým. Někteří míří nahoru, kde sídlí PRE a kam se za chvíli vydáme i my. Část zákazníků zůstává dole a čeká na odbavení svých požadavků u Pražské plynárenské.

Na lavičkách sedí odhadem několik desítek lidí. Podle útržků jejich hovorů je zřejmé, že někteří zde čekají už pěkně dlouho. I když je v rozlehlé hale instalováno 34 přepážek, funguje jich jen zlomek. Některé jsou navíc tak podivně ukryté, že klienti mají co dělat, aby svou přepážku našli. Vidíme ženu, která zmateně pobíhá sem a tam. Nakonec jí musí se správným směrem poradit slečna u informací. Lze si představit, jak bezradně se tam musejí cítit starší lidé, kteří se neumějí rychle orientovat v prostoru. I nám dalo chvíli práci, než jsme se rozkoukali...

„Sorry, nestihnu to, jeď tam beze mě,“ říká našťvaně do telefonu blondatá žena v dobře stríženém kostýmku. Vypadá spíš jako jedna z managementu energetické firmy, ale teď tady sedí a čeká společně s ostatními, až na ni přijde řada. Nedá nám to a ptáme se jí na to, co se nám dere na mysl už od počátku: proč si to nezařídí on-line? Zkoumali jsme, že většinu úkonů lze s dodavatelem vyřešit virtuálně. Tak proč chodit na pobočku a omdlévat v tom vydýchaném vzduchu?

„Jsem tu proto, že jsem se přestěhovala, a tak potřebuji nahlásit změnu,“ vysvětluje nám blondýna svou situaci. „Chtěla jsem to taky řešit on-line, ale majitel bytu mi sám řekl, ať sem radši zajdu osobně. Že prý kdybych to ohlásila on-line, napálili by mi tu nejvyšší zálohu.“ Vzápětí vstává, konečně na ni přišla řada. „Sláva, jsem tu už skoro hodinu,“ loučí se s námi. Nám nezbyvá než kroutit hlavou nad tím, jak je takový přístup vůbec možný. Takže zákazník se musí na pobočku vypravit osobně, neboť tehdy má vyšší pravděpodobnost, že dostane přívětivější zálohu? To je tedy „spravedlivý“ systém...

Doslova odevzdaně na nás působí starší muž v bekovce. Sedí zkrouceně na lavici, v ruce drží několik dokumentů a vyhaslým pohledem se dívá před sebe...

Vydáváme se po schodech nahoru, míříme do zákaznického centra PRE. Tam panuje stejný chaos jako dole. Když se blížíme k informační přepážce, vidíme starší ženu v dlouhém kabátě, která se hlasitě dožaduje „někoho z vedení!“ Slečna za pultem trpělivě vysvětluje, že „paní XY tu bude až za delší dobu, protože má poradu“. Zjevně nespokojená zákaznice odmítá uvolnit místo, i když se za ní tvoří dlouhá fronta.

„Já vám říkám, pět tisíc za to prostě platit nebudu, to musí být nějaký omyl!“ Žena už téměř křičí. Slečna za informačním pultem se snaží zachovat profesionální přístup: „Je mi to moc líto, ale já s tím nic neudělám. Tak je to teď nastaveno...“

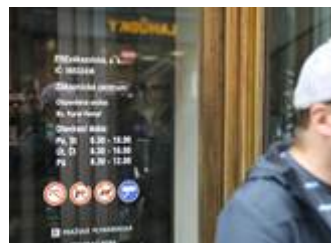
„Kdy přijde paní vedoucí? Budu tady čekat třeba přes noc, ale platit tohle prostě nebudu!“ Žena hlasitým projevem připoutá pozornost ostrahy. Vysoký muž ji slušně, ale důrazně žádá, aby uvolnila místo dalším čekajícím. Žena se zmateně ohlédne a málem se rozpláče: „Omlouvám se.“ V doprovodu ostrahy si jde sednout na nejbližší židli. Ve frontě je znát roztrpčení kvůli nevyžádanému zdržení, ale najde se i pár soucitných pohledů. Víc než kdy jindy si člověk uvědomuje, že podobné zoufalství se příště může stát i jemu...

Fotogalerie: - Česko, neplat'!



Přepážky jsou tady v PRE znatelně přehlednější a není tu tak plno jako dole. I tak zde ale čeká odhadem asi třicet lidí. Vidíme nejrůznější skupiny – rodiny s dětmi, mladé lidi, seniory, muže v drahých oblecích i sociálně slabší jedince a Romy...

Když fronta u informačního pultu poleví, zastavíme se u slečny, která před chvílí diskutovala s hlasitou zákaznicí. „V poslední době to není nic výjimečného,“ povzdechne si. „Lidé jsou nervózní a naštvaní. Ti starší jsou zmatení a mají problém vyplnit formuláře. Bojí se vysokých záloh, někteří i pláčou. Já už jsem z toho taky na prášky. Funguju víc jako psycholog než jako recepční. Je to hodně stresující. Je mi těch lidí líto, ale taky mám jen jedny nervy.“



Ještě chvíli stojíme u schodů a pozorujeme neutuchající proud lidí. Ve tvářích se jim zračí napětí, stres, obavy i naštvání.



Když se vracíme zpět, dole na lavicích pro čekající stále sedí ten odevzdaný senior. Teď má zavřené oči. Kdoví, zdali nepromeškal svoje pořadové číslo. Vnímá vůbec? Kdoví, jak dlouho tady bude ještě sedět... To tady ale nikoho nezajímá.



Vycházíme z budovy ven na čerstvý vzduch. Návštěva zákaznického centra nepatřila k těm příjemným. Viděli jsme chaos, nervozitu a strach. Cestou do redakce mjíme vánoční stánky s koledami. Duch Vánoc ostře kontrastuje s tím, co jsme právě zažili. Je nám jasné, že pro mnoho lidí budou letos velmi smutné svátky.



Autorka reportáže: Andrea Novotná

Psali jsme:

Trpíte, Zelení: Uhlí na dračku. 700 Kč za hnědé. Pořadníky? Zde je pravda

„Co tohle udělá lidem.“ Elekřřina od ledna:

Fiala v ohni ze dvou stran

V pomoci jsme na pátém místě, vykládal Síkela

u Moravce. Hrnčřř z SPD už to nevydržel

Drahé energie. Evropskému průmyslu hrozí ztráta konkurenceschopnosti. Co bude dál?

Expert má odpověď



Líbil se Vám tento článek?

Nezávislost naší redakce můžete podpořit peněžitým darem v jakékoliv výši bankovním převodem na účet:

123 - 4175230287/0100

QR kód obsahuje údaje k platbě, výši částky si určete sami.

Redakci PL můžete podpořit i zakoupením předplatného.

Předplatitelům nezobrazujeme reklamy.

Jste politik? Zveřejněte bez redakčních úprav vše, co chcete. Zaregistrujte se [ZDE](#).

Jste čtenář a chcete komunikovat se svými zastupiteli? Zaregistrujte se [ZDE](#).

reklama



Článek obsahuje štítky

[energie](#) , [plyn](#) , [Praha](#)

autor: [•](#)

MUDr. Bc. Marek Hilšer, Ph.D. byl položen dotaz



prezidentský plat

V televizi na CNN jste tvrdil, že nevíte, jak byste s platem naložil. Budiž. Ale šokovalo mě, že váháte, zda z něj dát část na charitu. Nemyslíte, že to by měla být smaozřejmost, když berete tolik, co si mnozí z nás nevydělavají ani za rok, a že když mám z čeho, je třeba pomáhat těm, co to potřebují...

Odpoověď na tento dotaz zajímá celkem čtenářů:

Další články z rubriky



13:03 V Libavé se cvičí Ukrajinci. „Dopředu říkáme, že nechceme tvořit žádnou paniku,“ řekla nám starostka

**„Naši obyvatelé jsou zvyklí na výcviky různých armád.“
ParlamentníListy.cz oslovily obce, které sous...**