

**Tisková zpráva**  
**22. 08. 2022**

## **Hlavní nápor na dodavatele energií teprve přijde.**

**Zdražování energií od loňského podzimu stále pokračuje – ceny elektřiny, plynu a páry se meziročně zvýšily o 44,6 %. Řada domácností musela kvůli vyšším zálohám za energie omezit své výdaje a obavy z růstu cen u Čechů dále rostou. Dodavatelé energií se proto začínají již nyní připravovat na nápor zákazníků, kteří je na podzim začnou kontaktovat ať už osobně nebo přes některou z komunikačních platforem. Nárůst požadavků a jakýchkoli interakcí očekávají oproti klidným letním měsícům až ve stovkách procent.**

Pro 7 z 10 Čechů představují rostoucí ceny energií, vytápění, pohonných hmot či potravin hlavní obavy. Lidé proto hledají úsporná řešení – čtvrtina odběratelů se zvýšenými zálohami za energie se musela značně uskromnit, v případě dalšího výrazného zdražování plánuje energiemi ještě více šetřit až 80 % domácností. Přitom lze očekávat i zvýšený zájem o změnu dodavatele a s napětím čeká řada Čechů také na vládou připravovaný úsporný tarif.

*„Na podzim energetické firmy očekávají velký nápor dotazů a požadavků zákazníků, a to nejen na kamenných pobočkách, ale i přes telefonní linky, chaty na webových stránkách, zprávy, e-maily a řadu dalších kanálů. V posledních týdnech jsme směrem od dodavatelů energií byli poptáni na dodání nižších stovek operátorů kontaktních center, kteří mají pomoci požadavky zákazníků včas a kvalitně odbavit. Proto už nyní začínáme s jejich zaškolováním,“ říká Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart.*

Naději představuje vládou připravovaná pomoc v podobě úsporného tarifu a odpuštění poplatků za podporované zdroje energie. Na tuto podporu bude mít nárok každý, bez ohledu na to, jakou formu energie využívá. V rámci celého balíčku si vláda pro pomoc domácnostem na topnou sezonu vyhradila 66 miliard Kč. Podle předběžných propočtů mohou některé domácnosti obdržet podporu ve výši až 17,5 tisíce Kč, orientační částku si lidé budou moci po definitivním schválení vládního nařízení nechat vypočítat přes webovou kalkulačku. Konečná podoba podpory nicméně ještě není známa.

V případě změny dodavatele energie jde o administrativní proces, při kterém záleží, zda má zákazník uzavřenou smlouvu na dobu určitou či neurčitou. Při vypovězení smlouvy na dobu neurčitou lze dodavatele změnit hned po uplynutí výpovědní doby, která je obvykle 3měsíční. Předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou se často pojí s hrozcí smluvní pokutou – v případě zvýšení ceny energie či plynu nebo změny jiných smluvních podmínek ale máte právo na odstoupení od smlouvy bez sankcí. Při podpisu nové smlouvy můžete svému novému dodavateli poskytnout plnou moc v zastupování, aby se celý proces urychlil.

*Pokud máte na svého dodavatele jakékoli dotazy nebo chcete svého poskytovatele energie přímo změnit, doporučuji jej kontaktovat co nejdříve, předejdete tak komplikaci v podobě přetížení kontaktních center, které byste na podzim mohli čelit,“ dodává Petr Studnička.*

### **Kontakt pro média:**

Mgr. Martin Šemík  
PR agentura Surikata PR s.r.o.  
[martin.semik@surikatapr.cz](mailto:martin.semik@surikatapr.cz)  
+420 731 472 400



## **Conectart**

*Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, MND, Českou spořitelnu, AmRest nebo SAZKAmobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvíroval další kontaktní centrum Quality Brands. Sloučením těchto společností vznikl největší poskytovatel služeb v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje téměř 2000 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na [www.conectart.cz](http://www.conectart.cz)*

