



Jaromír Křivánek <starosta@hornismrcne.cz>

čt 11. 1. 17:41
(před 6 dny)

komu: Zákaznická

dobrý den,

jsem starosta obce na Vysočině (okr. Třebíč) a obracejím se na mě občané - hlavně důchodci - že jim SIPO nestrhává od listopadu zálohy na plyn. Vesměs jsou to zákazníci Vaši - ve 100%. Je to dobře, nebo je to nějaká chyba?

2.
Distribuční soustavu středotlaku provozuje Qantum a.s., dodavatel plynu jste Vy. Fakturovat musíte (budete) Vy, opisy bude dělat v únoru 2024 Quantum. A Quantum jim nemá co fakturovat. Říkám to dobře?

děkuji Vám za odpověď hlavně jménem těch staříků, co jsou na plynu závislí

--
přeji jenom příjemné dny

info@innogy.cz

15. 1. 2024 12:50
(před 2 dny)

komu: starosta

Dobrý den,

děkujeme za Váš e-mail, který jsme obdrželi.

Rádi Váš požadavek vyřídíme, nebo Vám předáme požadované informace. Potřebujeme však nejprve ověřit Vaše údaje.

Prosíme, zašlete nám jeden z níže uvedených číselných údajů a celé jméno majitele smlouvy (najdete je na faktuře nebo smlouvě či dodatku).

- Zákaznické číslo (95xxxxxxx nebo 96xxxxxx)
- Var. symbol
- Číslo místa spotřeby (93xxxxxx)
- EIC kód (zemní plyn)
- EAN (elektřina)
- Spojovací číslo SIPO

Pokud vyřizujete požadavek v zastoupení za jiného zákazníka, budeme potřebovat také informace o Vás. Prosíme, zašlete nám:

- Jméno a příjmení
- Datum narození
- PSČ trvalého bydliště
- Vztah k zákazníkovi
- Plná moc pro zastupování

Nejlepší způsob, jak nám zaslat potřebné údaje, je odpovědět na tento e-mail. Pro další komunikaci s námi máte k dispozici také chat na našich **webových stránkách**, případně zavolejte na bezplatnou linku **800 11 33 55**. Nebo nás navštivte v nejbližší pobočce.

Prosíme, v dalším e-mailu uveďte také své telefonní číslo.

Děkujeme za pochopení a přejeme Vám hezký den.

Vaše innogy

Jaromír Křivánek <starosta@hornismrcne.cz>

po 15. 1. 16:48
(před 2 dny)

komu: info

dobrý den " Naše innogy",

přečetl jsem si Vaši odpověď, sluší se poděkovat, ikdyž teď zrovna nevím za co.

Poslal jsem Vám jasně formované obecné otázky.

Identifikoval jsem se jako starosta obce v okrese Třebíč. Tak ještě jednou, jsem starosta obce Horní Smrčné, okr. Třebíč, kraj Vysočina. Moje telefonní číslo je 736784003 a mail : starosta@hornismrcne.cz (je v hlavičce "od koho"), toto je veřejná informace mimo jiné na Webu obce <https://www.hornismrcne.cz/zastupitelstvo.html>

Ta situace je podobná v okolních obcích, kde jste dodavatelé plynu, nejen v naší obci.

Chci vědět, jestli jste zálohy "vyply"úmyslně a proč, nebo máte chybu v systému? Pokud by to byla chyba systému, asi by na to za 3 měsíce mohl někdo přijít. Pokud jste to vyply úmyslně, tak se sluší o tom Vaše klienty - zákazníky informovat.

Nepotřebuji žádné osobní údaje o Vašich klientech, nebo jejich spotřebách a úhradách. Chci obecnou informaci, jako starosta obce, co se děje!

V opačném případě mohu pouze doporučit Vašim klientů asi víte co.

Pěkné odpoledne, pane Křivánku,

děkuji za Vaše vyjádření.

Na Vaše dotazy nelze sdělit přesné informace, jelikož u každého zákazníka může být situace odlišná a individuální.

Důvodem nezahrnutí záloh do SIPO může být např. situace, kdy zákazník má zálohy již předplacené, nebo u něj probíhá fakturace, či byla smlouva ukončena či převedena na jinou osobu. Také se setkáváme, kdy zákazník požádá o změnu úhrady záloh ze SIPO např. na bankovní převod a dotazuje se proč nemá zálohu v SIPO.

Z naší strany není pozastavena úhrada záloh prostřednictvím SIPO. Pokud zákazník hradí tímto způsobem, standardně každý měsíc zasíláme hromadné požadavky České poště na zahrnutí zálohy do SIPO.

Ano, provádění odečtu je plně v režii Provozovatele distribuční soustavy, který nám následně předá informace o odečtu, na základě kterých vystavíme zákazníkovi roční vyúčtování.

Máte-li další dotazy, jsme Vám k dispozici.
Pokud budete řešit cokoliv v budoucnu, můžete vyzkoušet náš chat na webu [innogy.cz](https://www.innogy.cz) nebo navštívit kteroukoliv z našich [poboček](#).

Děkujeme, že jste s námi.

S pozdravem

Pavla Moskalová

Specialista kontaktu se zákazníky

Zpracováno zprostředkovatelem innogy Zákaznické služby, s.r.o., jednajícím pro innogy Energie, s.r.o. Více na [innogy.cz](https://www.innogy.cz)

Zákaznická linka: +420 800 113 355

E-mail: info@innogy.cz

www.innogy.cz

