16. března. 2020

**ČEZ uleví zákazníkům. Kvůli epidemii umožní lidem odklad plateb za energie.**

**ČEZ, který je největším dodavatelem energií v zemi, se rozhodl ulevit zákazníkům zasaženým současnou epidemií COVID-19. Společnost ČEZ Prodej umožní domácnostem v odůvodněných případech odklad plateb až o tři měsíce. Zároveň ČEZ Prodej dočasně přestane vydávat požadavky na odpojení elektřiny a plynu u zákazníků, kteří budou kvůli epidemii v prodlení se splatností. S úlevami pro zákazníky počítá i společnost ČEZ ESCO, která dodává energie podnikům.**

*„Jako největší dodavatel energií v České republice chceme našim zákazníkům vyjít vstříc a ukázat jim, že jsme s nimi i v této náročné době. Domácnostem, které se v důsledku epidemie koronaviru dostanou do těžkostí s placením, umožníme odklad plateb záloh až o tři měsíce, aby teď lidé mohli uspořené prostředky použít na nejnutnější věci,“* říká předseda představenstva a generální ředitel ČEZ Daniel Beneš.

„*Kvůli snížení záloh nemusí lidé na pobočku, vše lze řešit ideálně přes internet pomocí aplikace ČEZ ON-LINE na* [*www.cezonline.cz*](http://www.cezonline.cz)*. Zákazníci, kteří nevyužívají internet, se mohou s požadavkem snížení záloh obrátit na linku 800 810 820, která je zdarma,“* doplňuje generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec.

ČEZ Prodej zároveň přestane až do odvolání vydávat pokyny k odpojení od energií u domácností, které se kvůli současné situaci dostanou do problémů. Například v případě, že by

zapomněli využít prvního opatření a zálohy si na tři měsíce nesnížili.

Zákazníci mohou nadále využít také bezúročných splátkových kalendářů v případě nedoplatku.

*„Tyto kroky nejsou zaměřeny na chronické neplatiče, ale řádné zákazníky, kterým chceme umožnit překlenout toto náročné období. Naši pracovníci v obsluze dostali už dnes potřebné pokyny,“* říká Kadlec.

Stejná pravidla budou platit u ČEZ Prodej i pro živnostníky a malé firmy. Střední a větší společnosti odebírají energie od společnosti ČEZ ESCO, která v této době svým zákazníkům rovněž dovolí odklad splatnosti, snížení záloh a vstřícnější přístup při sjednání splátkových kalendářů, které budou navíc rovněž bezúročné.

„*Našim zákazníkům jsem s ohledem na charakter naší úzké spolupráce připraveni nabídnout individuální přístup při řešení nastalé situace tak, abychom vždy zohlednili všechny důležité okolnosti,“* vysvětluje generální ředitel ČEZ ESCO, Kamil Čermák.

ČEZ umožňuje vyřešit řadu požadavků online z pohodlí domova, bez nutnosti návštěv poboček. Počet požadavků vyřízených přes internet stále roste. Online lze už nyní například vyřešit změnu záloh, spravovat smlouvy, zadat samoodečet a vyřešit i přepis našeho odběrného místa. Celkem loni vyřešil ČEZ Prodej 659 tisíc požadavků zadaných prostřednictvím online aplikací.

Kvůli nynější epidemii jsou nyní zavřena zákaznická centra ČEZ, za což se zákazníkům omlouváme. Naši zaměstnanci však i nadále pracují na vyřizování zákaznických požadavků. Nejrychleji je požadavek vyřešen v tuto chvíli právě prostřednictvím aplikace ČEZ ON-LINE, další možností je bezplatná linka **800 810 820**.

Distribuční požadavky lze řešit prostřednictvím [Distribučního informačního portálu](https://dip.cezdistribuce.cz/) nebo bezplatné telefonické linky **800 850 860**. I Technická konzultační místa pro řešení distribučních požadavků jsou nyní uzavřena.

**Roman Gazdík, mluvčí ČEZ**

**O ČEZ Prodej:**

Společnost ČEZ Prodej, která je součástí Skupiny ČEZ, dodává elektřinu a plyn domácnostem a malým a středním podnikům. Kromě toho nabízí zákazníkům také mobilní služby chytrá řešení pro domácnosti: například instalace střešních fotovoltaických elektráren včetně bateriových úložných systémů, tepelná čerpadla, plynové kotle a chytré systémy propojující a řídící tyto technologie. ČEZ Prodej rovněž poskytuje svým zákazníkům dotační poradenství spojené s instalací zdrojů elektřiny a tepla, vyřídí celou administrativu spojenou s žádostí o dotaci a pomůže i s financováním.