

# Linka Chytrá recyklace se během čtvrtletního provozu osvědčila. K širšímu záběru jí pomohla i kauza Samsung

Praha, 26. října 2020

Na čtyři stovky odbavených telefonátů, rad a doporučení, taková je tříměsíční bilance provozu bezplatné zelené linky Chytrá recyklace. Ta začala na telefonním čísle 800 976 679 fungovat ve zkušebním provozu 22. července letošního roku. Pro odpovědi, jak naložit s vysloužilým elektro výrobkem v rámci zpětného odběru, na ni volali nejen koncoví spotřebitelé, ale i firmy či obecní a městské samosprávy. Původně plánovaný záměr linky zprovoznit službu pouze jako přímý kontakt pro občany, se tak díky aktuální situaci na trhu zásadním způsobem rozšířil.

*„Příjemným zjištěním pro nás bylo to, že se operátoři linky Chytré recyklace dokázali v pilotním provozu postarat o daleko širší spektrum volajících, než jsme původně zamýšleli. Podařilo se tak prokázat, jak rychle je linka schopna reagovat na aktuální tržní potřeby a změny clientského chování,“* říká **David Vandrovec**, předseda představenstva **AITAT** a generální ředitel společností **REMA**. Shodou okolností byla totiž zelená linka spuštěna pouhé dva dny před tím, než kolektivní systém Asekol oznámil, že ukončuje zpětný odběr televizí a monitorů značky Samsung v obecních sběrných dvorech.

Jedny z prvních dotazů volajících se tak týkaly především této události. *„Na linku zpočátku volali zejména zástupitelé obecních a městských samospráv. Operátory využívali jako prostředníka k získání kontaktu a možnému jednání s kolektivním systémem, který by jim byl schopen svozy vysloužilého elektra značky Samsung dlouhodobě zajišťovat,“* komentuje **Vandrovec** výstupy z telefonní linky.

V průběhu dosavadní asi 90denní existence linky jejich služeb dále využívali koncoví spotřebitelé a zástupci firem, kteří potřebovali pomoc při řešení zpětného odběru vysloužilého elektrozařízení. Služba je nyní stále v provozu od pondělí do pátku vždy od 8 do 18 hodin. Statisticky nejvytíženějšími dny jsou pondělí a středa.

### Mám vysloužilý spotřebič, co mám dělat?

Zástupci obcí a měst i samotní koncoví spotřebitelé volali na linku zpočátku zejména s otázkami souvisejícími s možností odevzdávání spotřebičů značky Samsung. Na operátory linky pak směřovaly další obecnější dotazy, jak se zbavit jakéhokoli starého elektra. Spotřebitelé před nákupem nového spotřebiče u operátorů například zjišťovali, jak naložit s tím, co dosloužil. Potřebovali rovněž poradit, jak se zbavit starého elektra a baterií po vyklizení kůlny, sklepa či půdy. Případně je zajímalo, co dělat, když už si nový spotřebič zakoupili, ale starý mají pořád doma.

Operátoři je tak seznamovali s povinnostmi prodejce odebrat od zákazníka jeho starý výrobek při koupi nového (takzvaný systém kus za kus) a zajistit jeho ekologickou likvidaci. Volající rovněž naváděli do reálně nejbližších míst zpětného odběru vysloužilého elektrozařízení. Doporučovali jim zejména sběrná místa, kam byli a jsou občané historicky zvyklí elektrozařízení nosit, případně jiná místa zpětného odběru. Informovali také, jak a za jakých podmínek lze nechat vysloužilé elektro odvézt přímo z domácností zájemců a jaké konkrétní služby lze pro tyto účely využít.

## TISKOVÁ ZPRÁVA

### Fiktivní volání pomohla nastavit provoz linky

Na druhou stranu se objevovaly i případy údajných (snad ne zcela záměrně fingovaných) potíží koncových spotřebitelů, a to zejména s odevzdáním vysloužilého elektrozařízení značky Samsung. Volající zmiňovali problémy s odevzdáním spotřebičů této značky na konkrétních sběrných dvorech, případně obtíže s výměnou v rámci nákupu prostřednictvím e-shopů.

*„Po následném provozním prověření konkrétních případů v obcích, ve sběrných dvorech či u prodejců se však běžně ukázal opak, nebo se dokonce několikrát stalo, že uvedený volající žádné vysloužené elektrozařízení k dispozici fakticky neměl,“* upozornila na několik pozoruhodných telefonátů **Pavλίna Sporková**, vedoucí oddělení komunikace a marketingu společností **REMA**, která má za kolektivní systém REMA komunikaci s linkou Chytré recyklace na starosti.

*„Tato fiktivní volání tak ve svém důsledku fungovala jako reálné testování připravenosti linky Chytré recyklace na jakékoli druhy volání. Je vhodné připomenout, že oblast sběru, třídění a samotné recyklace vysloužilých elektrozařízení není úplně jednoduchou disciplínou, včetně pochopení příslušné legislativy. Paradoxně díky tomu byla i tato volání pro pilotní nastavení linky a jejího provozu velmi důležitá,“* upřesňuje **Sporková** pozitivní dopady těchto druhů volání.

### Ambasador recyklace vysloužilého elektra

Nejobtížnější, co se týče zpětného odběru vysloužilých elektrozařízení od spotřebitelů, je podle Sporkové právě to, že není možné provádět sběr jednotným unifikovaným způsobem. Jinak je nutné realizovat zpětný odběr úsporných zářivek, tonerů či baterií, jinak objemově i hmotnostně rozměrných elektrozařízení, jako je třeba televize, pračka nebo lednička. Rozdílně se postupuje rovněž u drobných spotřebičů, jako je fén, mikrovlnná trouba, varná konvice nebo notebook. Odlišnosti přitom panují i ve službách jednotlivých kolektivních systémů pro koncové spotřebitele.

Právě díky radám a konzultacím, jak a kde se může spotřebitel zbavit jakéhokoli vysloužilého elektra, je možné efektivně informovat konkrétní spotřebitele o smysluplnosti ochrany životního prostředí a jejího jednoznačného společenského přínosu. *„Operátoři linky Chytré recyklace se tak stávají ambasadory této důležité myšlenky,“* míní **Sporková**.

Podle Sporkové bylo spuštění linky v pilotní fázi orientováno zejména na nasměrování koncového spotřebitele k reálně nejbližšímu místu zpětného odběru (s ohledem na jeho místo pobytu), kam může vysloužené elektro v provozních hodinách odevzdat. *„Chtěli jsme mimo jiné v praxi ověřit, zda je pravdou, co nedávno tvrdila masová média, tedy, že spotřebitel neví, kam má vysloužený elektrospotřebič odevzdat k recyklaci, neví si rady a je zmatený,“* dodává **Sporková**. Tato teze se kupodivu prozatím nepotvrdila.

*„Pilotní provoz linky bude z rozhodnutí AITAT prodloužen až do konce tohoto roku. Dosavadní provozní zkušenosti z jejího fungování nám poslouží k nastavení parametrů komunikace, které chceme do budoucna nejen prostřednictvím linky Chytré recyklace rozvíjet,“* doplnil **Vandrovec**.

Aktuálním velkým přínosem systému linky Chytré recyklace je efektivní řešení jednotlivých příchozích hovorů. Jiné řešení může operátor nabídnout koncovému spotřebiteli, jiné firemnímu zákazníkovi, a jiné pak volajícímu ze samosprávních celků. Volající díky lince získává rychlou reakci na svůj dotaz a potřebné informace, případně je mu zprostředkován kontakt na specialistu v oboru.

# TISKOVÁ ZPRÁVA

## O zelené lince Chytrá recyklace

Zelená linka [Chytrá recyklace](#) patří mezi nejnovější projekty udržitelného rozvoje a společenské odpovědnosti (CSR aktivity) Asociace Informačních Technologií a Telekomunikací (AITAT) ve spolupráci s kolektivními systémy REMA, které v tuzemsku zajišťují zpětný odběr a recyklaci elektrozařízení, baterií a akumulátorů a solárních panelů.

Projekt pomáhá české veřejnosti v zodpovědném nakládání s veškerým elektroodpadem včetně jeho dalšího využití v rámci navazujícího zpracovatelského a následně výrobního řetězce. Ten stále více využívá surovin a prvků získaných z jeho recyklace. Podobný typ bezplatné služby pro spotřebitele dosud na trhu chyběl nebo v podobě veřejných registrů nefungoval tak, jak by měl.

Za záměrem vzniku linky stála snaha vybudovat pro koncové spotřebitele moderní a uživatelsky co nejjednodušší komunikační portál zpětného odběru v České republice. Nabídnout jim zprostředkování a podporu všech dostupných služeb včetně kontaktů prakticky na všechny potenciální partnery odebírající elektroodpad, jako jsou e-shopy, řetězce, kamenné prodejny, výrobce, ale i samotné obecní i městské samosprávy.

V další fázi projektu bude obsahově rozšířen i web [www.chytrarecyklace.cz](http://www.chytrarecyklace.cz), který se bude věnovat zvyšování povědomí o možnostech zpětného odběru výrobků a otázkám kolem ochrany životního prostředí obecně.

Na telefonní číslo 800 976 679 se všichni dovolají zcela zdarma, v provozu je linka od pondělí do pátku od 8 do 18 hodin.

---

### **Kontakt:**

#### **Markéta Faltysová**

Senior PR manager (Praha)

#### **[LESENSKY.CZ](#) s.r.o**

mobil: +420 770 667 100

e-mail: [faltysova@lesensky.cz](mailto:faltysova@lesensky.cz)

Impact Hub Praha, Drtinova 557/10, Praha 5

[www.lesensky.cz](http://www.lesensky.cz)