OMBUDSMAN ČEZ
VÝROČNÍ ZPRÁVA 2010

Společnost ČEZ po vzoru některých evropských energetických firem ustanovila v zájmu zlepšení podmínek pro zákazníky svých dceřiných společností firemního ombudsmana. Společnost ČEZ se tak stala první energetickou společností, která tento institut pro své domácí zákazníky zřídila.

A to nejen v České republice, ale v celém regionu, kde působí.

Ustavení ombudsmana je v souladu s ustanovením Směrnice EU 2003/54, kde je specifikováno: "Členské státy zajistí zavedení nezávislých mechanismů, jako je např. ombudsman pro energetiku, jež umožní účinné projednání stížností a mimosoudní urovnávání sporů."

Ombudsman ČEZ je na dceřiných společnostech Skupiny ČEZ zcela nezávislý. Je přímo podřízený generálnímu řediteli společnosti ČEZ, který garantuje jeho nezávislost na dceřiných společnostech. Ombudsman je tak rovněž zpětná vazba pro generálního ředitele ČEZ vypovídající o tom, jak v těchto společnostech probíhá reklamační proces.

Ombudsman ČEZ šetří podněty zákazníků, kteří nejsou spokojeni s vyřízením své stížnosti či reklamace dříve podané u některé ze společností Skupiny ČEZ.

Zákazníci společností Skupiny ČEZ se mohou na ombudsmana obrátit, kdykoliv mají pocit, že jejich stížnost či reklamace nebyla správně posouzena a vyřízena. Ombudsman ČEZ řeší rovněž případy, kdy si zákazník myslí, že jednání některé ze společností Skupiny ČEZ nebo jejích pracovníků je v rozporu s právem nebo není v souladu s dobrými mravy. Zabývá se také doručenými náměty zákazníků na zlepšení zákaznických služeb ve Skupině ČEZ.

Každému podání věnuje Ombudsman ČEZ maximální možnou pozornost. Jeho stanovisko je v rámci společností Skupiny ČEZ konečné a není proti němu odvolání. To neplatí, pokud zákazník předloží nové skutečnosti, které mají podstatný vliv na dosavadní výsledky šetření. Musí však jít o skutečnosti nové a nikoliv takové, které zákazník mohl a měl předložit ombudsmanovi jako součást svého podání.

Ombudsman ČEZ má právo přístupu ke všem informacím vztahujícím se k danému případu. Na základě šetření vydává k podáním svá stanoviska, která jsou předána zákazníkovi a příslušné společnosti Skupiny ČEZ.

VÁŽENÍ ZÁKAZNÍCI,
VÁŽENÍ SPOLUPRACOVNÍCI,

vzhledem k tomu, že Ombudsman ČEZ byl ustaven v říjnu roku 2009, představoval rok 2010 první ucelený rok jeho činnosti.

Slovo ombudsman se v posledních letech zabydlelo v českém jazykovém prostředí. Lidé si zvykli, že vedle funkce "velkého" ombudsmana, zakotvené v ústavním pořádku České republiky, zřizují tuto pozici k ochraně práv svých zákazníků některé organizace. Společným jmenovatelem, důležitým pro činnost ombudsmanů, je určitý nadhled. Narozdíl od pracovníků, kteří stížnost nebo reklamaci zákazníka řeší v první instanci, se ombudsman může na celou věc podívat z jiné perspektivy, nezatížené předchozím postupem. Je to podobné, jako když je při soudním řízení případ postoupen soudu vyšší instance.

Společně se svým týmem specialistů jsem tu pro zákazníky, kteří nejsou spokojeni s vyřízením reklamace nebo stížnosti, kterou předtím podali u některé ze společností Skupiny ČEZ. Lidé se často mylně domnívají, že jsou zákazníky společnosti ČEZ. Ve skutečnosti je však obsluhují její dceřiné společnosti ČEZ Distribuce, ČEZ Prodej, ČEZ Zákaznické služby, ČEZ Distribuční služby, ČEZ Měření a ČEZ Teplárenská.

Holdingové uspořádání Skupiny ČEZ garantuje skutečnou neutralitu Ombudsmana ČEZ. Nejsem zaměstnancem společností, které řeší reklamace a stížnosti svých zákazníků, a jsem na těchto společnostech zcela nezávislý.

Nejsem nijak zainteresován na tom, abych posoudil podání zákazníka v jeho neprospěch. Že tomu tak je, dokazuje, kromě jiného, několik desítek případů, kdy jsem na základě provedených šetření posoudil podání zákazníků jako oprávněné.

K hlavním zásadám práce mého týmu patří objektivita a nestrannost. Nestrannost se projevuje tím, že šetříme každý případ zcela od počátku, nezávisle na předchozích závěrech šetření společností Skupiny ČEZ z reklamačních řízení či řešení stížností.

To nám umožňuje skutečnost, že máme přímý přístup k veškerým informacím týkajících se případu. Takto je zajištěna neutralita vůči zákazníkům na jedné straně a společnostem Skupiny ČEZ na straně druhé.

Další zásadou je nezávislost. V případech, kdy se domníváme, že jsou ve Skupině ČEZ používány nesprávné postupy vůči zákazníkům, provádíme z vlastní iniciativy nezávislá šetření bez nutnosti externího podání.

Důležitou činností Ombudsmana ČEZ je vyhledávání systémových problémů. Jejich vyřešení zabrání opakování chyb a v konečném důsledku prospěje nejen podateli, ale všem zákazníkům, kterých se záležitost týká. V roce 2010 vytipoval tým ombudsmana při analýze podnětů zákazníků jedenáct takových „úzkých míst“. Tři z nich byly již v průběhu roku společnostmi Skupiny ČEZ akceptovány a vyřešeny.

Co naopak do kompetence Ombudsmana ČEZ nepatří, je řešení záležitostí dalších subjektů, jako jsou zaměstnanci společností Skupiny ČEZ, jejich dodavatelé, výrobci elektřiny a další partneři. Těmto osobám, které mnohdy přicházejí se zajímavými náměty, trpělivě vysvětlujeme, že ombudsman musí zcela exaktně naplňovat poslání, pro které byl ustanoven, a nemůže si svoji působnost svévolně rozšiřovat.

Na počátku úvah o zřízení Ombudsmana ČEZ byla představa, že se na něj budou obracet stovky zákazníků společností Skupiny ČEZ ročně. Tento předpoklad se skutečně naplňuje a s tím, jak se zákazníci o jeho existenci dozvídají, se počet podnětů postupně zvyšuje.

Věřím, že Ombudsman ČEZ bude dlouhodobě plnit své poslání a bude stále významnější měrou přispívat k urovnávání sporů mezi společnostmi Skupiny ČEZ a jejich zákazníky.

Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ

JAK POSTUPUJEME PŘI ŠETŘENÍ PODÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ

Podání zákazníků šetříme nezávisle na předchozích závěrech učiněných v každém konkrétním případě společnostmi Skupiny ČEZ. Vždy důsledně zachováváme neutralitu vůči zákazníkům i společnostem.

Při šetření podání zcela zásadně vycházíme z nezpochybnitelných skutečností, které se k danému případu vztahují, smluvních vztahů, z dikcí zákonů a dokumentace společností Skupiny ČEZ.

Při šetření podání zákazníků používáme standardní postup.

- Nejprve identifikujeme, na co přesně si zákazník stěžuje a čeho chce dosáhnout. Ne vždy je to v podání jednoznačně uvedeno.
- Zdrojem prvotních informací je pro nás zákaznický informační systém. V databázi tohoto systému jsou uloženy všechny informace a záznamy o zákazníkovi, korespondence se zákazníkem, komunikace s call centrem, se zákaznickými centry a smluvními partnery, protokoly, faktury a další.
- Na základě těchto informací a obsahu vlastního podání provedeme předběžnou analýzu a rozhodneme, zda podání splňuje podmínky pro řešení Ombudsmanem ČEZ. Pokud ano, šetření pokračuje.
- Následně obvykle žádáme příslušné společnosti Skupiny ČEZ o doplnění informací, protokolů, záznamů, posudků, fotografií apod., které nejsou součástí databáze. Současně analyzujeme daný případ z pohledu souvisejících zákonů, vyhlášek, předpisů, norem, dokumentace apod.
- Na základě získaných informací provedeme podrobný rozbor. Výstupem je zjištění, zda podání zákazníka bylo oprávněné, částečně oprávněné nebo neoprávněné.
- Na závěr formulujeme výsledky analýzy a konečné stanovisko, které odešleme zákazníkovi i příslušné společnosti.

Obecně přistupujeme ke všem zákazníkům v téže situaci stejně a neděláme neodůvodněné rozdíly v přístupu k nim. V ojedinělých případech ale bereme v úvahu stávající specifickou situaci konkrétního zákazníka a tam, kde to výklad zákona a předpisů umožňuje, zohledňujeme důsledky možné přílišné tvrdosti zákona nebo předpisů.

JAKÝMI PŘÍPADY PODÁNÍ SE NEJČASTĚJI ZABÝVÁME

Celkové počty podání, v rozdělení dle jednotlivých oblastí, které řešíme, jsou uvedeny v grafu na straně 9. Podání zákazníků se dotýkají průřezově všech činností a služeb, které jsou jim poskytovány společnostmi Skupiny ČEZ, případně jejich dodavateli. Jsou to z pohledu zákazníků neuspokojivě vyřešené stížnosti týkající se:

- fakturace elektřiny
- měření spotřeby elektřiny
- majetkoprávních vztahů souvisejících s umístěním distribučního zařízení
- kvality dodávané elektřiny
- plánovaného vypínání elektřiny
- přerušení dodávek elektřiny
- poškozených spotřebičů
- neoprávněných odběrů
- poskytovaných služeb
- chování a přístupu zaměstnanců.

Z grafu na straně 9 je zřejmé, že v loňském roce vydal Ombudsman ČEZ stanovisko ve prospěch zákazníka ve 34 případech. V ostatních případech posoudil podání zákazníka jako neoprávněné.

Z celé množiny problémů a stížností, které ombudsman šetřil, jsme vybrali několik typických.

Poměrně časté jsou případy, kdy si zákazník stěžuje na nesprávně vyfakturovanou spotřebu elektřiny, na nesprávný výpočet spotřeby elektřiny nebo na složitost faktury.

Přestože jsme v několika případech zjistili pochybení společností Skupiny ČEZ a stanovisko vyznělo ve prospěch zákazníka, ve většině případů na základě šetření zjišťujeme, že údaje faktury odpovídají skutečnosti, ale zákazník všem údajům neporozuměl.

I když všechny energetické společnosti uvádějí přímo na faktuře vysvětlivky k jednotlivým pojmům, je pro mnoho lidí způsob vyúčtování spotřeby elektřiny stále poměrně složitý. Často podatelům vysvětlujeme, že struktura faktury není samoúčelná a že složitost do vyúčtování elektřiny zákazníkům vnesla privatizace elektroenergetiky v České republice. V důsledku privatizace byl doposud jednotný trh s elektřinou rozdělen mezi více subjektů. To sice umožnilo od roku 2006 všem spotřebitelům elektřiny zvolit si dodavatele elektřiny, ale na druhé straně jsou vztahy mezi subjekty složitější, což se projevuje v menší přehlednosti vyúčtování za elektřinu.

S fakturací spotřeby elektřiny často souvisí to, že zákazník zpochybňuje správnost měření spotřeby elektřiny elektroměrem. Je to zpravidla poté, kdy na základě srovnání s minulým obdobím zjistí významnější vzrůst spotřeby. K tomu, abychom mohli provést podrobnou analýzu, máme samozřejmě k dispozici historii odečtů elektroměrů, případně protokoly autorizovaného metrologického střediska o provedené kontrole elektroměru. Na základě spotřeby v minulých obdobích jsme schopni provést srovnávací výpočty.

V několika případech jsme vydali stanovisko ve prospěch zákazníka v situacích, kdy byly zjištěny technické nebo administrativní nedostatky na straně příslušné dceřiné společnosti.

Ve většině těchto případů jsme ale na základě šetření dospěli k závěru, že podání zákazníka je neoprávněné.

Často si zákazníci neuvědomují, že pokud si např. pořídí přímotopné vytápění nebo koupí novou sušičku, spotřeba elektřiny v jejich domácnosti se tím podstatně zvýší. V těchto případech usilujeme o to, aby zákazník, kromě toho, že je jeho případ nestranně posouzen, získal rovněž informace, na jejichž základě problematiku pochopí. Pak totiž takový člověk ztrácí důvod své nespokojenosti namířené proti dodavateli elektřiny.

S platbami za elektřinu jsou mnohdy spojeny i smutné případy, související se sociální situací zákazníka, provázené často i zdravotními problémy, ztrátou zaměstnání nebo složitou rodinnou situací. Zákazník potom neplní smlouvu se společností, neplatí za elektřinu, nedodržuje splátkový kalendář a v horším případě je odpojen od elektrické sítě. Situaci zákazníka v takovém případě prověřujeme na místě nebo kontaktujeme příslušný sociální odbor. Pokud dospějeme k názoru, že zákazník se do takové situace nedostal vlastní vinou, uplatňujeme specifický přístup a doporučujeme společnosti, aby zákazníkovi vyšla vstříc a poskytla mu splátkový kalendář, který pro něho bude únosný, případně mu poskytla další zmírňující podmínky. Na druhé straně však zákazníka upozorňujeme, že pokud nebude plnit ani tyto sociálně nastavené podmínky, ombudsman už mu nebude schopen pomoci.

Další velkou oblastí podnětů zákazníků, které řešíme, jsou majetkoprávní vztahy. Jsou to zejména otázky práv a povinností majitelů pozemků, na kterých jsou umístěna zařízení společnosti ČEZ Distribuce, a práv a povinností vlastníka těchto zařízení.

Zákazníci si v podáních stěžují, že distribuční společnost odmítla jejich žádost o odstranění nebo přemístění sloupu elektrického vedení, který je historicky umístěn na jejich pozemku, nebo odmítla uložit toto vedení pod zem. Majitel pozemku je tak často omezen v jeho plnohodnotném užívání. Vlastníci vnímají jako nespravedlnost, když jim společnost sdělí, že toto přemístění provede, ale na náklady majitele pozemku.

Podle platných zákonů nemají totiž majitelé pozemků nárok na bezplatné přemístění distribučního zařízení ani na finanční kompenzaci za umístění tohoto zařízení na jejich pozemku, pokud toto zařízení bylo instalováno před účinností energetického zákona. Primárním účelem těchto omezení není ochrana soukromého podnikání energetických společností, ale ochrana veřejného zájmu na zachování plynulé a bezpečné dodávky elektřiny odběratelům. Tato omezení zůstala v platnosti i po roce 1989, což zabránilo kolapsu energetických sítí v důsledku změny vlastnických poměrů.

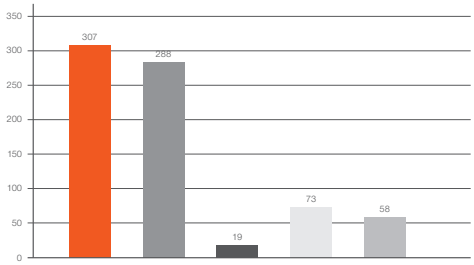
V takových případech nemůže ombudsman doporučit společnosti jiná řešení než ta, která jsou v souladu se zákonem. V opačném případě by se jednalo z pohledu distribuční společnosti o plnění bez právního důvodu.

V souvislosti s majetkoprávními vztahy se také setkáváme s případy, kdy si zákazník neuvědomuje, že energetický zákon ukládá majiteli odběrného místa povinnost udržovat svá odběrná elektrická zařízení ve stavu, který odpovídá právním předpisům a technickým normám.

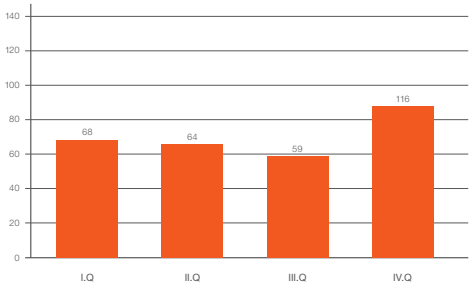
Nejbolestivější situace nastávají pro zákazníky, kteří si při převodu odběrného místa na sebe nenechali zkontrolovat jeho stav. Následně je v mnoha případech zjištěno, že předchozí majitelé nedovoleným způsobem zasáhli do elektroměru a tím ovlivnili měření spotřeby elektřiny. Odpovědnost je, bohužel, i v tomto případě plně na novém majiteli odběrného místa. Obvykle jsou výsledkem vysoké platby za neoprávněný odběr elektřiny.

Setkali jsme se s případy, kdy zákazníci tvrdili, že o neoprávněném odběru nic nevědí, a výsledky šetření naznačovaly, že mluví pravdu. Skutečnost je ale taková, že ze zákona za stav svého odběrného místa odpovídá zákazník, a je tedy v jeho zájmu zařízení pravidelně kontrolovat. Neexistuje totiž žádný zákonný způsob, jak může energetická společnost donutit předchozího majitele, aby se zodpovídal za případný zásah do elektroměru, a požadovat po něm náhradu škody. V takových případech má zákazník jedinou možnost – obrátit se na orgány činné v trestním řízení.

PODNĚTY DORUČENÉ OMBUDSMANOVI ČEZ 2010



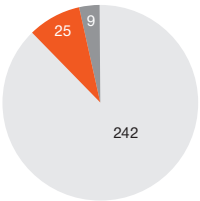
ČTVRTLETNÍ VÝVOJ POČTU ŠETŘENÝCH PODNĚTŮ 2010



ŠETŘENO PODNĚTŮ
PODÁNÍ
NÁMĚTY
IRELEVANTNÍ – 1. INSTANCE
IRELEVANTNÍ – OSTATNÍ

V roce 2010 řešil Ombudsman ČEZ celkem 307 podnětů, z toho 288 podání a 19 námětů. 73 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamace či stížnost v rámci standardních procesů společností Skupiny ČEZ, 58 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

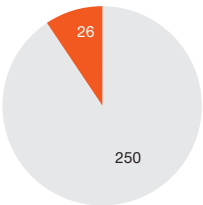
POČTY UZAVŘENÝCH PODÁNÍ PODLE OPRÁVNĚNOSTI 2010



NEOPRÁVNĚNÉ
SPECIFICKÝ PŘÍSTUP
OPRÁVNĚNÉ – CHYBA NA STRANĚ ČEZ

Z celkového počtu 276 podání uzavřených v roce 2010 bylo 242 podání vyhodnoceno jako neoprávněná, ve 25 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ, v 9 případech bylo podání vyhodnoceno jako oprávněné z důvodu zjištění pochybení na straně společností.

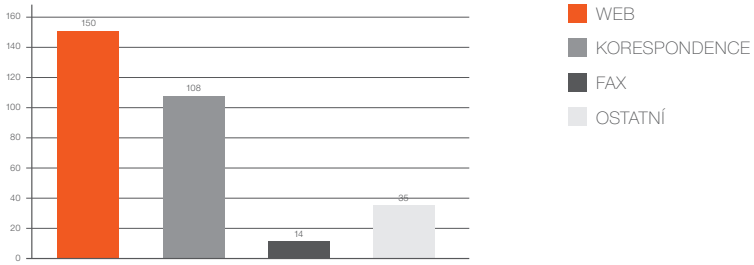
RYCHLOST VYŘÍZENÍ PODÁNÍ 2010



DO 30 DNŮ
NAD 30 DNŮ

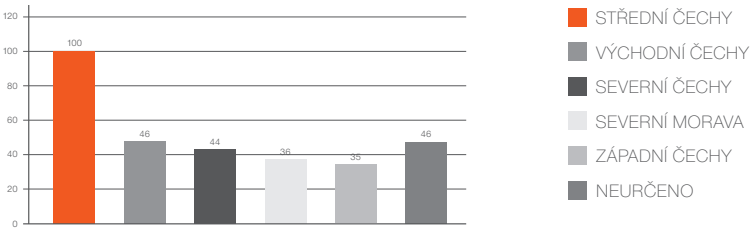
Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 250 z celkových 276 podání uzavřených v roce 2010, tedy v 91 %.

POČTY PŘIJATÝCH PODNĚTŮ DLE DORUČENÍ 2010



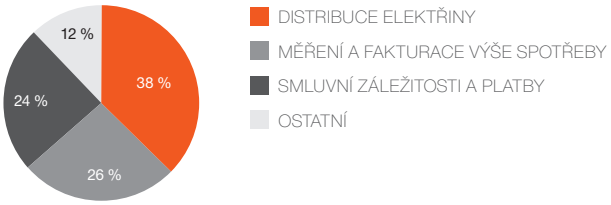
Z komunikačních kanálů, určených pro zasílání podnětů, byl nejvíce využíván webový formulář umístěný na stránkách **www.cez.cz/ombudsman** a dále písemná korespondence. Nejméně využívaným byl fax. Rovněž byl využit e-mail a telefonický kontakt.

POČTY PŘIJATÝCH PODNĚTŮ DLE REGIONŮ 2010



Region je u každého podnětu určován podle toho, v jakém distribučním území se nachází příslušné odběrné místo nebo distribuční zařízení, kterého se podání týká. U námětů a podání, která se netýkají konkrétního odběrného místa nebo distribučního zařízení, se region neurčuje.

ROZDĚLENÍ ŠETŘENÝCH PODÁNÍ DO HLAVNÍCH OBLASTÍ 2010



Nejvíce podání se týkalo oblasti distribuce elektřiny, tedy kvality napětí, přerušení dodávky, podmínek připojení a majetkoprávních vztahů. V oblasti měření spotřeby se jednalo především o nesouhlas s výší naměřené a fakturované spotřeby a o neoprávněné odběry. Třetí nejpočetnější oblast se týkala smluvních záležitostí a plateb.

CO NÁM ZÁKAZNÍCI NAPSALI

Chci Vám poděkovat. Po Vaší intervenci se společnost ČEZ Zákaznické služby na celou záležitost znovu podívala a hlavně ji vyřešila. Přeplatek nám bude vrácen do 14 dnů, zálohy se sníží a bude vše k oboustranné spokojenosti. Pochopte, prosím i mne, snažím se situaci řešit, ale neměl jsem s kým. Nakonec je vše v pořádku.

Psala jsem Vám, protože jsem to považovala za poslední možnost požádat o případnou pomoc. Pokud se s tím nedá nic dělat, tak mě to moc mrzí a nevím jak svou situaci vyřeším.

O nějakou pomoc se obracet na Vás vůbec nemá smysl je to jenom ztráta času a nervů. Kdybych byl černý odběratel tak asi páky máte. Přeji hodně spokojených zákazníků. Já spokojený nejsem!

Děkuji Vám moc za pochopení a za pomoc mé rodině. Dále děkuji Vaší společnosti a vážím si toho opravdu moc. Je to pro mě v tuto chvíli opravdu obrovská pomoc.

Takovou odpověď jsem očekávala a je jen dalším důkazem toho jak „nezávislý „ je ombudsman společnosti ČEZ, chrání svého chlebodárce a osoby, které se dopouštějí protiprávních aktivit, které poškozují klienty.

Vážený pane ombudsmane, tímto si dovoluji Vám moc poděkovat za Vaši odpověď a pokyny, které mi doporučujete a budu se jimi určitě řídit. Přeji Vám mnoho úspěchů ve vaší činnosti, kterou pro společnost děláte.

Ombudsman ČEZ je ustaven pro zákazníky společností Skupiny ČEZ, tedy pro fyzické a právnické osoby,

- které mají či měly uzavřenu smlouvu o připojení, smlouvu o dodávce elektřiny, smlouvu o poskytnutí distribuce elektřiny nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny se společnostmi ČEZ Prodej nebo ČEZ Distribuce a dále osoby, které vstoupily do jednání o uzavření takové smlouvy
- které mají či měly uzavřenu smlouvu na dodávku tepla nebo plynu nebo vstoupily do jednání o uzavření takové smlouvy
- na jejichž nemovitosti se nachází, nacházelo nebo bude nacházet distribuční nebo měřicí zařízení společnosti.

Reklamace a stížnost jsou standardními nástroji pro řešení požadavků zákazníků jednotlivých společností Skupiny ČEZ. Podání Ombudsmanovi ČEZ je nástrojem pro nestranné prošetření postupů, kterými byly řešeny předchozí stížnosti nebo reklamace, a výsledků těchto postupů.

V případě, že záležitost nebyla nejprve řešena jako stížnost nebo reklamace v rámci standardních postupů společností Skupiny ČEZ, Ombudsman ČEZ takové podání nešetří. Předá je příslušné společnosti, do jejíž kompetence případ patří, a podatele o takovém kroku informuje.

V případě, kdy se spor mezi zákazníkem a společností Skupiny ČEZ nachází ve fázi soudního řízení, nebo je případ předán orgánům činným v trestním řízení nebo se případem zabývá Energetický regulační úřad či Státní energetická inspekce, Ombudsman ČEZ do tohoto procesu nevstupuje. V případě, že ombudsman zahájí šetření podání zákazníka, který se ale v průběhu šetření obrátí na některou z výše uvedených institucí, ombudsman šetření ukončí.

Ombudsman ČEZ se nezabývá případnými podněty výrobců elektřiny – dodavatelů do distribuční sítě (např. z alternativních zdrojů) nebo obchodníků s elektřinou. Tyto subjekty se však mohou obrátit přímo na příslušnou společnost Skupiny ČEZ.

OMBUDSMAN ČEZ UROVNÁVÁ SPORY MEZI SPOLEČNOSTMI SKUPINY ČEZ A JEJICH ZÁKAZNÍKY, A PŘEDCHÁZÍ TAK SOUDNÍMU ŘEŠENÍ.