VÝROČNÍ ZPRÁVA OMBUDSMANA ČEZ ZA ROK 2016

OBSAH

Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ

Statistiky – rok 2016

Statistiky – roky 2014-2016

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ

Výsledky průzkumu spokojenosti zákazníků 2014-2016

Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé,

předkládám Vám v pořadí již sedmou Výroční zprávu Ombudsmana ČEZ. Stejně jako v předchozích letech jsme i v minulém roce naplňovali především naše poslání, tedy urovnávat spory mezi zákazníky společností Skupiny ČEZ a těmito společnostmi, a tím přispívat k mimosoudnímu urovnávání těchto sporů. Tuto praxi jsme uskutečňovali nezávislým a nestranným šetřením jednotlivých podání zákazníků společností skupiny ČEZ s následným vydáním stanovisek.

Po loňském poklesu počtu podnětů, které jsem obdržel od zákazníků, došlo v roce 2016 k jejich výraznému nárůstu. Z celkového počtu 850 podání uzavřených v roce 2016 jsem shledal 12,1 % podání jako oprávněných, což bylo nejvíce za sedm let naší činnosti. Důvodem bylo jednak pochybení na straně některé ze společností Skupiny ČEZ nebo jsem v některých případech zmírnil dopady zákonů nebo rozhodnutí společnosti na zákazníka. Ze statistik, ve výroční zprávě, vyplývá, že se v roce 2016 nejvíce podání týkalo smluvních záležitostí a plateb, což je změna oproti předcházejícím letům, kdy nejvíce podání bylo v kategorii měření a neoprávněné odběry.

Příčinou byly odstávky zákaznického systému společností ČEZ Prodej, s. r. o., a ČEZ Distribuce, a. s., při přechodu na nové zákaznické systémy na přelomu září a října 2016. Došlo k prodlevě při řešení některých zákaznických požadavků. V důsledku velmi omezené možnosti zpracovávat příchozí požadavky po dobu několika týdnů vznikla poměrně obsáhlá skupina požadavků, které nebyly řešeny obvyklým způsobem. Tento mimořádný stav byl příčinou toho, že záležitosti zákazníků nebyly vyřízeny ve standardní lhůtě a standardním způsobem. Tato skutečnost se následně projevila zvýšeným počtem podání na Ombudsmana ČEZ.

Nespokojenost takto dotčených zákazníků byla oprávněná a pochopitelná. Pokud však chtěly společnosti Skupiny ČEZ na nový zákaznický systém přejít, což dříve či později podle mého názoru udělat musely (na vývoj v oblasti technologií, produktů a trhu je třeba reagovat), nebylo možné to udělat bez odstávky systémů, a tedy i vzniku prodlev při vyřizování požadavků zákazníků. Pokud však k němu společnosti Skupiny ČEZ přistoupily, i za cenu nárůstu zákaznické nespokojenosti, jsem přesvědčen, že tak učinily v dobré víře a snaze zkvalitnit obsluhu zákazníků.

Tak jako v každém předchozím roce jsme na základě našich poznatků a zkušeností a doručených námětů zákazníků poskytovali zpětnou vazbu společnostem Skupiny ČEZ, která jim umožňuje zkvalitňovat jejich služby zákazníkům.

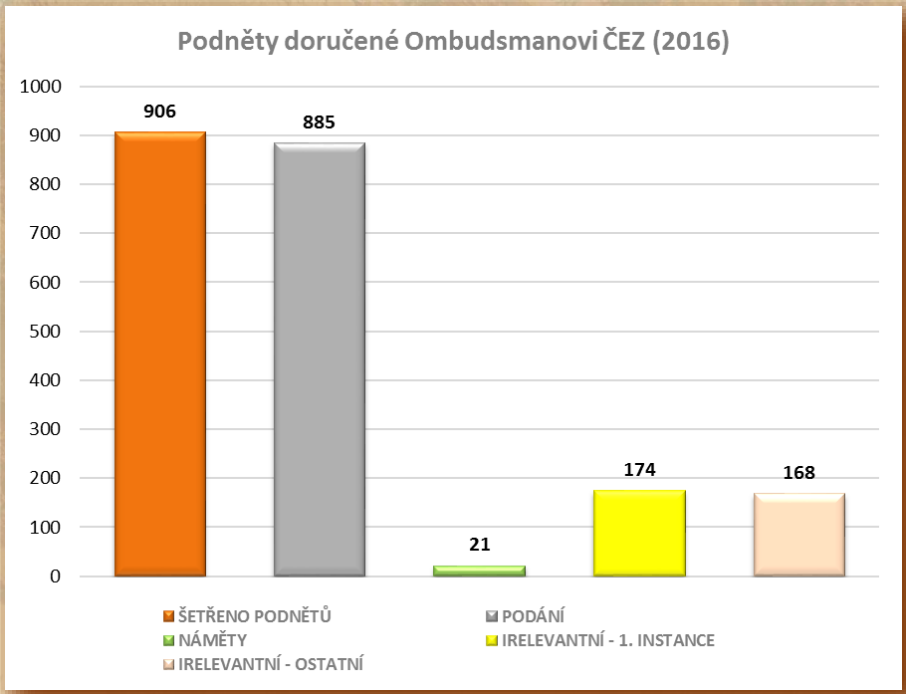
V roce 2016 pokračovalo zjišťování názorů zákazníků na to, jak se nám daří naplňovat naše poslání. S každým stanoviskem, které jsme zákazníkům zaslali, jsme je požádali o vyplnění elektronického anonymního dotazníku. Souhrnné výsledky za poslední tři roky najdete rovněž v této Výroční zprávě.

Vážení zákazníci, vážení zaměstnanci společností Skupiny ČEZ, vážení přátelé, věřím, že tým Ombudsmana ČEZ bude i v dalších letech nestranným a nezávislým partnerem zákazníků a společností Skupiny ČEZ a bude přispívat ke zlepšování jejich vzájemných vztahů.

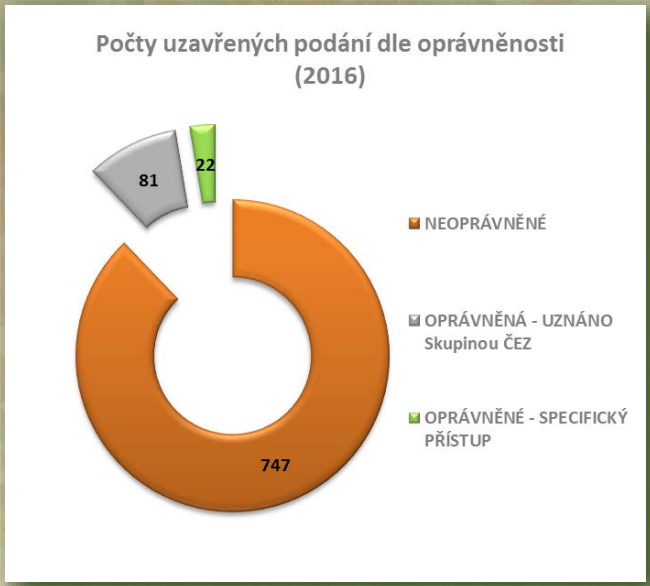
Josef Sedlák

Ombudsman ČEZ

Statistiky – rok 2016

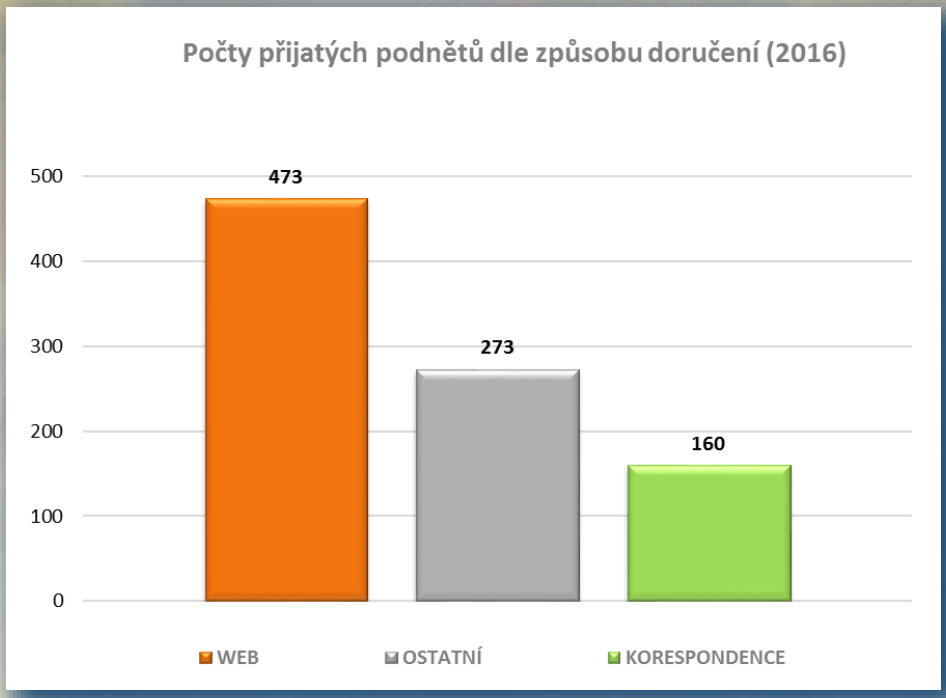


V roce 2016 řešil Ombudsman ČEZ celkem 906 podnětů, z toho 885 podání a 21 námětů. 174 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamace či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 168 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.



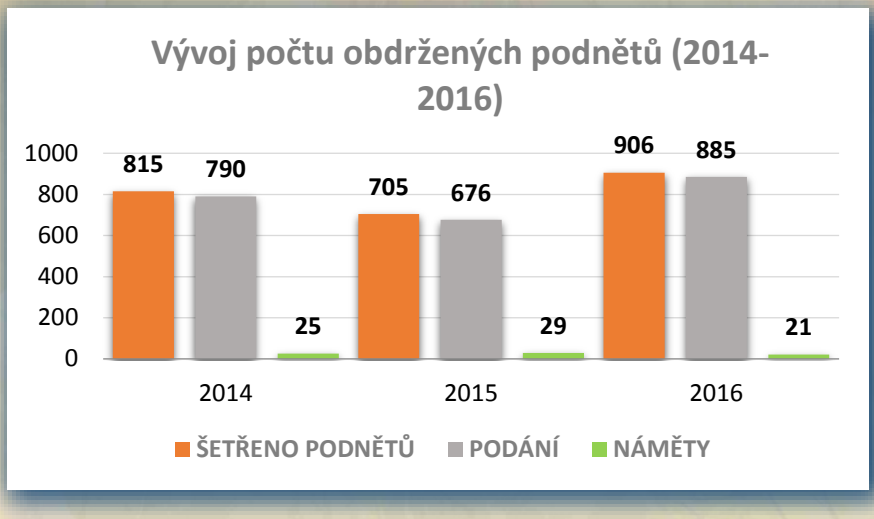
V roce 2016 bylo celkem uzavřeno 850 podání. Z těchto bylo 747 podání vyhodnoceno jako neoprávněné, v 22 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ, a v 81 případech bylo podání vyhodnoceno jako oprávněné z důvodu zjištění pochybení na straně společností Skupiny ČEZ. Oprávněnost podání tak stoupla z 8 % v roce 2015 na 12,1 % v roce 2016.

Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 831 podání, tedy 97,8 %, z celkových 850 podání uzavřených v roce 2016. Rychlost vyřízení podání byla srovnatelná s předchozími roky.

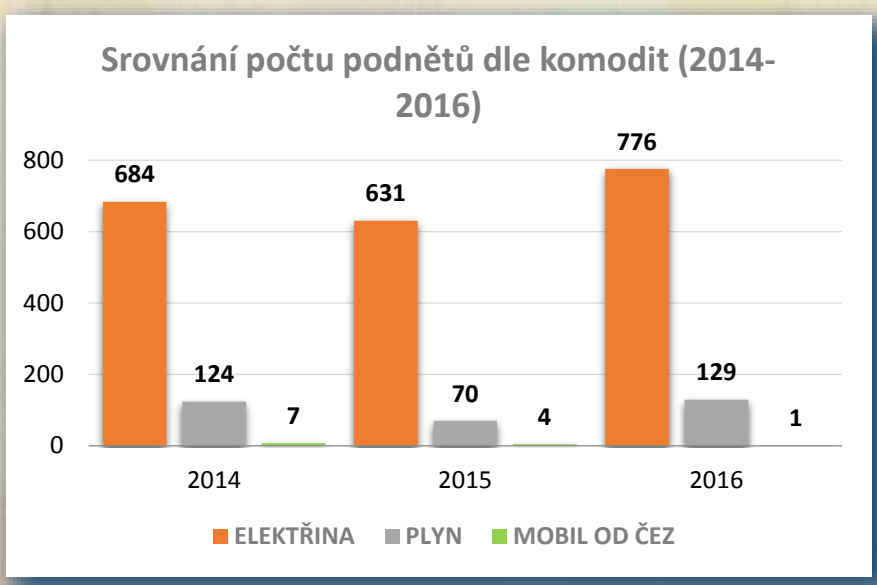


Z komunikačních kanálů určených pro zasílání podnětů byl v roce 2016 nejvíce, a to v 53 %, využíván webový formulář umístěný na stránkách www.cez.cz/ombudsman. Využití ostatních komunikačních prostředků, zejména e-mailu (v návaznosti na stanoviska Ombudsmana ČEZ, pro jejichž zaslání zákazníkovi byl e-mail použit) tvořilo v roce 2016 30 % případů, využití písemné korespondence potom 17 %.

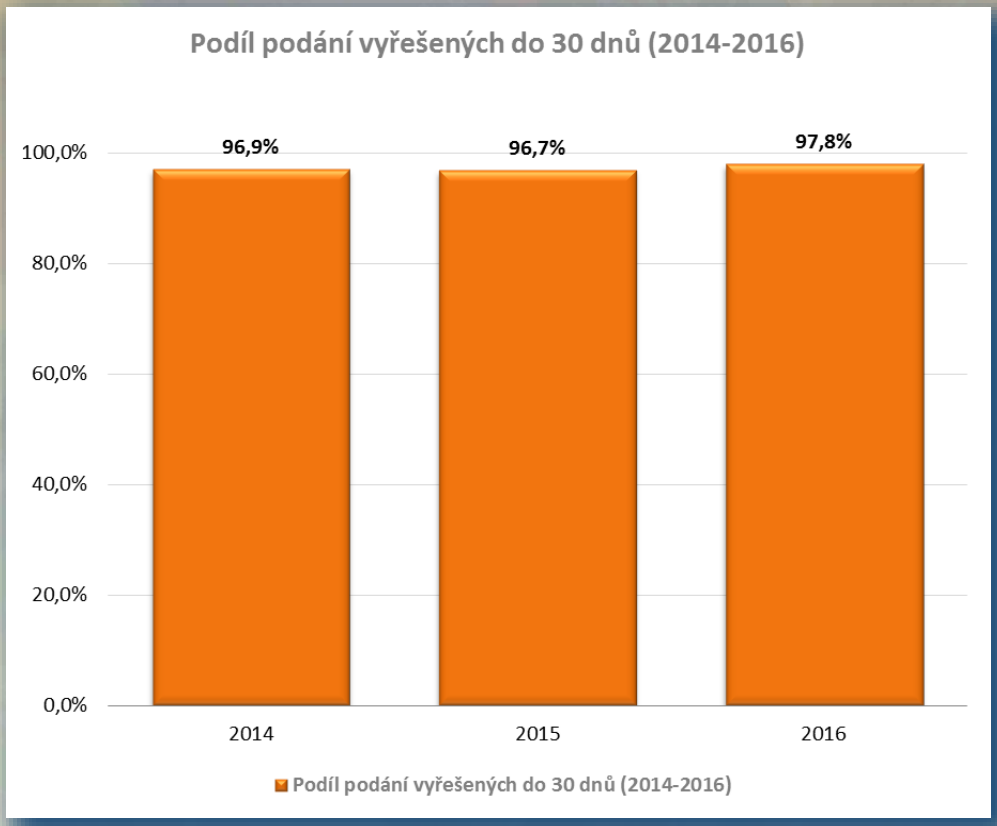
Statistiky – roky 2014-2016



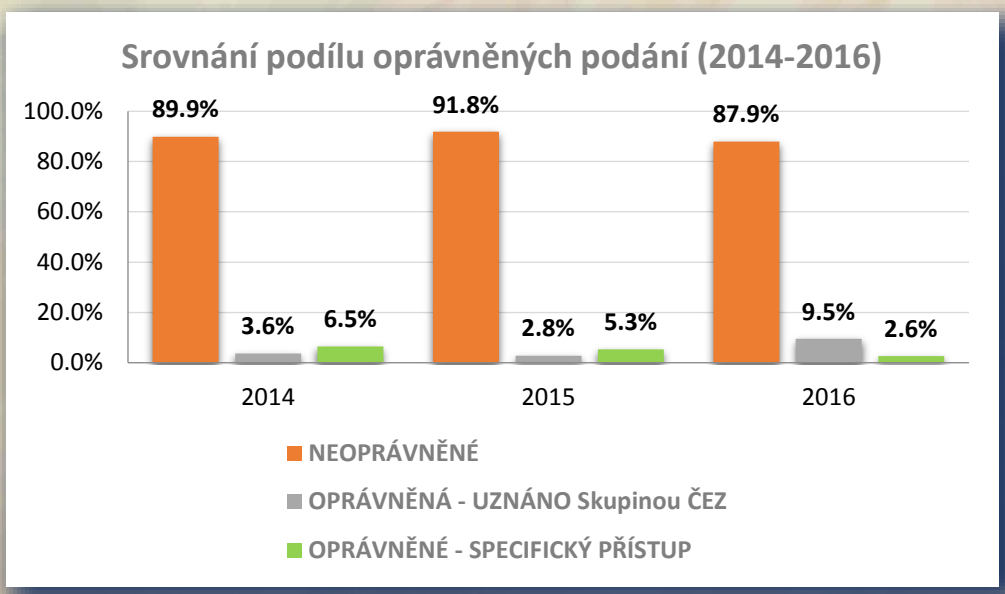
V roce 2016 došlo k výraznému nárůstu počtu obdržených podnětů. Bylo přijato celkem 906 podnětů, což značí nárůst oproti roku 2015 o 29 %.



V roce 2016 došlo nárůstu počtu podnětů, které se týkaly dodávky plynu. Zatímco v roce 2015 bylo řešeno 70 (10 % z celkového počtu podnětů) podání týkajících se dodávky plynu, v roce 2016 to bylo 129 podání (15 % z celkového počtu podnětů). Služby Mobil od ČEZ, která je zákazníkům nabízena od října 2013, se v roce 2016 týkalo 1 podání, v roce 2015 to byla 4 podání.

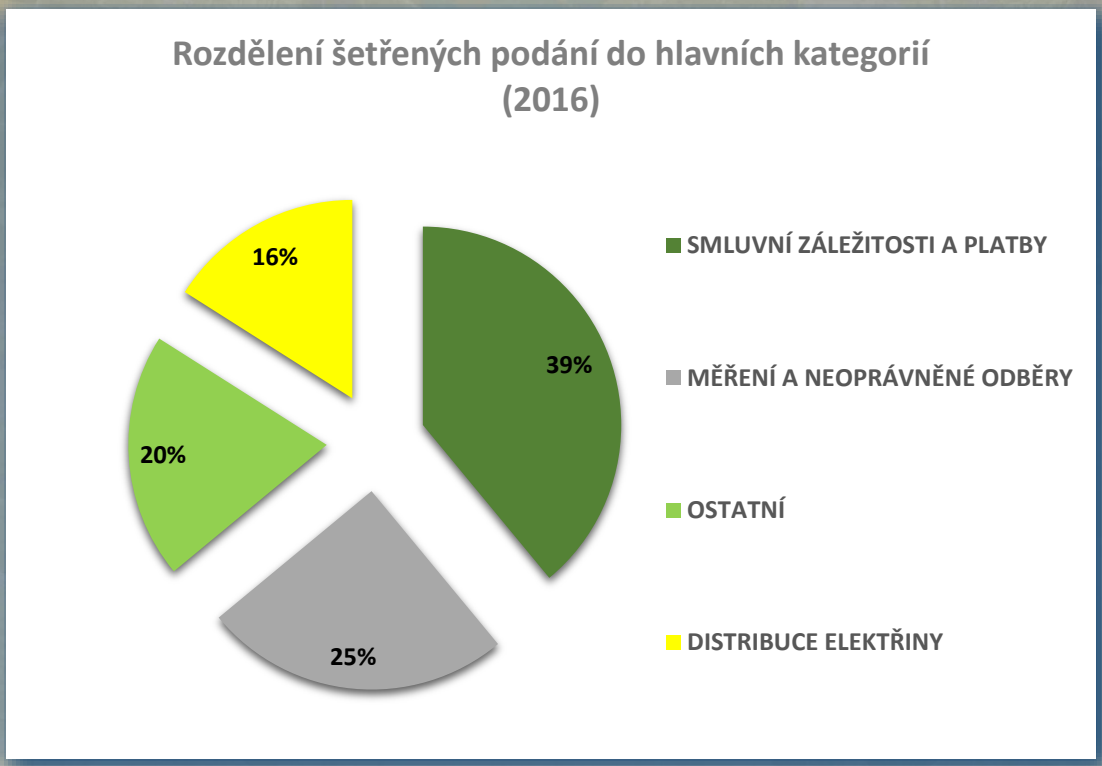


Podíl podání, která byla vyřešena do deklarované lhůty 30 dnů od přijetí podání.



Celkový podíl oprávněných podání činil 12,1 %, což je doposud nejvíce za celou dobu činnosti Ombudsmana ČEZ.

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ



Nejvíce podání se týkalo kategorie **Smluvní záležitosti a platby** (39 %). 76 % případů týkalo uzavření, ukončení a podmínek smluvního vztahu, 18 % případů se týkalo zálohových plateb nebo vrácení přeplatku a 6 % se týkalo přerušení dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka.

V kategorii **Měření a neoprávněné odběry** (25%) se jednalo zejména o nesouhlas zákazníka s výší naměřené a fakturované spotřeby elektřiny (84 %), předmětem 16 % podání byly zjištěné neoprávněné odběry.

V kategorii **Ostatní** (20%) tvořila 50 % podání, která nebylo možno zařadit pod žádnou z kategorií, 27 % tvořily žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře či odkladu splatnosti nebo žádosti o odpuštění smluvní pokuty a 23 % byly stížnosti na chování zaměstnanců společností Skupiny ČEZ.

V kategorii **Distribuce elektřiny** (16%), se 36 % podání týkalo poškození spotřebičů, 29 % podání se vztahovalo k majetkoprávním sporům, 23 % k podmínkám připojení, 8 % se týkalo kvality dodávané elektřiny a 3 % se týkala plánovaných odstávek dodávky elektřiny.

Smluvní záležitosti a platby

Do této kategorie patří **smluvní záležitosti**: uzavření a ukončení smluvního vztahu 76 %, **reklamace záloh a plateb** 18 % a reklamace přerušení dodávky elektřiny (z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka) 6 %.
V roce 2016 bylo v této kategorii zaregistrováno 39 % podání, což je nejvíce ze všech kategorií.

Oblast **smluvní záležitosti** je charakterizována převážně problémy souvisejícími se změnou dodavatele plynu či elektřiny nebo se změnou zákazníka v daném odběrném místě (v důsledku prodeje, stěhování apod.). V některých případech si zákazníci neuvědomují, že změna dodavatele zahrnuje celou řadu kroků, které mají legislativně stanoveny určité lhůty, a že tedy proces změny dodavatele obvykle trvá několik týdnů. Stejně tak některé stížnosti zákazníků pramení z nepochopení skutečnosti, že požadují-li plynulý převod (tedy bez přerušení dodávky elektřiny či plynu) z jednoho odběratele na druhého, může k ukončení smlouvy původního zákazníka dojít teprve po zahájení dodávky energie na základě smlouvy uzavřené se zákazníkem novým.

Zákazníci si často neuvědomují, že právní titul, na základě kterého je užívána nemovitost a tedy i příslušné odběrné místo (dále jen OM), tedy např. vlastnické právo, nájemní smlouva apod., a smluvní vztah na dodávku elektřiny (či jiné komodity) jsou dva na sobě nezávislé právní vztahy. To znamená, že dojde-li např. k prodeji nemovitosti, neznamená to, že by tím automaticky docházelo k zániku smlouvy na dodávku elektřiny původního majitele, resp. že by tomuto majiteli vzniklo právo na ukončení takové smlouvy. Pokud zákazník ukončí užívání OM, a z tohoto důvodu požádá i o ukončení smlouvy na dodávku elektřiny, nemá dodavatel samozřejmě žádný důvod této žádosti nevyhovět, byť se striktně právně nejedná o jeho povinnost. Vždy se však jedná o ukončení smlouvy dohodou, nemusí tedy k němu vždy dojít k datu, které požaduje původní zákazník.
Pokud současně s žádostí původního zákazníka o ukončení smlouvy požádá nový uživatel OM o uzavření smlouvy na dodávku elektřiny pro dané OM, dochází k ukončení smlouvy původního zákazníka až v okamžiku, kdy je možné zahájit dodávku elektřiny na základě smlouvy s novým zákazníkem.
Je-li smlouva ukončena současně s demontáží elektroměru (tj., neprojeví-li o uzavření smlouvy pro dané OM zájem žádný nový zákazník), bývá doba od podání žádosti do ukončení smlouvy zpravidla kratší, ale ani v takovém případě nedochází k ukončení smlouvy k datu podání žádosti, a už vůbec ne zpětně. V obou případech platí, že původní zákazník je odpovědný za spotřebu elektřiny i její úhradu po celou dobu platnosti své smlouvy (bez ohledu na skutečnost, zda OM fyzicky užívá, či nikoli).

V oblasti **záloh a plateb** je častým důvodem pro vznesení reklamace skutečnost, že přeplatek faktury je použit na částečnou či úplnou úhradu zálohových plateb v následujícím období. Tento postup je však v souladu s platnými obchodními podmínkami, navíc má zákazník možnost o zaslání přeplatku požádat, pokud s jeho použitím na úhradu zálohových plateb nesouhlasí.

Měření a neoprávněné odběry

Do této kategorie patří **reklamace měření spotřeby elektřiny** – 84 % a neoprávněné odběry elektřiny – 16 %

Reklamace měření spotřeby elektrické energie byla v roce 2016 druhou nejčastější stížností podatelů. Podstata podání je většinou stejná. Zákazník obdrží vyúčtování spotřeby elektrické energie za uplynulé zúčtovací období, zjistí, že spotřeba je větší než za předchozí období, a usoudí, že muselo dojít k poruše elektroměru nebo pochybení při odečtu jeho stavů.
Takové stavy, kdy zákazník pochybuje o správnosti měření spotřeby elektrické energie, mohou nastat a energetický zákon (zákon č. 458/2000 Sb.) to předpokládá. Energetický zákon ukládá v § 49 odst. 8 distributorovi povinnost *„na základě písemné žádosti dotčeného účastníka trhu s elektřinou do 15 dnů od jejího doručení vyměnit měřicí zařízení a do 60 dnů zajistit ověření*
správnosti měření“, přičemž dle § 49 odst. 9 energetického zákona platí, že *„je-li na měřicím zařízení, které je ve vlastnictví provozovatele přenosové soustavy nebo provozovatele distribuční soustavy, zjištěna závada, hradí náklady spojené s jeho přezkoušením a ověřením správnosti měření provozovatel přenosové soustavy nebo provozovatel distribuční soustavy. Není-li závada zjištěna, hradí tyto náklady ten, kdo písemně požádal o přezkoušení měřicího zařízení a o ověření správnosti měření.“*

Ověření správnosti měření elektroměrů se provádí v autorizovaných metrologických střediscích (AMS). AMS jsou autorizována Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví a pro tuto činnost jsou dozorována Českým metrologickým institutem (ČMI). Pokud zákazník nedůvěřuje výsledkům ověření elektroměru v AMS, má možnost se obrátit na ČMI, který provede nové přezkoušení.

Obecně platí, že v případě, kdy zákazník vznese reklamaci účtované spotřeby elektřiny, mělo by vždy dojít ze strany distributora ke kontrole OM, a požádá-li o to zákazník, tak i demontáži elektroměru a jeho odeslání do AMS. Stejně tak by na straně zákazníka mělo dojít ke kontrole elektroinstalace a spotřebičů v jeho OM, prověření, zda nedochází k neoprávněnému odběru elektřiny z měřené části (tedy za elektroměrem), i úvaze o tom, jakým způsobem, s jakými spotřebiči a v jaké intenzitě bylo OM v uplynulém období využíváno (může se stát, že zákazník si např. neuvědomuje vysoký příkon některých spotřebičů nebo vliv krátkodobého a jednorázového použití spotřebiče s vysokým příkonem na celkovou výši spotřeby).

I po provedení všech uvedených kroků může nastat situace, kdy u elektroměru není zjištěna jakákoli závada a zákazníkovi rovněž není známa žádná příčina vysoké (v porovnání s jeho očekáváními či předchozími obdobími) spotřeby elektřiny na OM. V takové situaci zůstává jedinou objektivně zjištěnou a ověřenou skutečností údaj o výši spotřeby tak, jak jej zaznamenal elektroměr instalovaný na OM zákazníka. Aby bylo možno pominout údaje o výši spotřeby zaznamenané elektroměrem, musely by být k dispozici natolik závažné skutečnosti, které by takový postup umožňovaly (např. pokud by celková výše účtované spotřeby přesahovala maximální technicky dosažitelnou spotřebu na daném OM).

Oprava spotřeby elektřiny v případě, kdy je zjištěna závada měřícího zařízení nebo z jakéhokoli jiného důvodu nelze použít údaje zaznamenané elektroměrem, je upravena v § 4 odst. 3 vyhlášky č. 82/2011 Sb., kde je uvedeno: „*Výpočet náhradních údajů o spotřebě nebo dodávce elektřiny a o jejím průběhu při prokazatelné závadě měřicího zařízení, při opravě chybných nebo doplnění chybějících hodnot provede provozovatel přenosové soustavy nebo provozovatel distribuční soustavy na základě protokolu autorizované zkušebny nebo zprávy o závadě měřicího zařízení podle výše spotřeby elektřiny v předcházejícím srovnatelném období při srovnatelném charakteru odběru elektřiny, v němž byl odběr elektřiny řádně měřen, nebo dodatečně podle výše spotřeby nebo dodávky elektřiny zjištěné na základě kontrolního odečtu v následujícím období.*“

Ostatní

Do této kategorie patří ostatní reklamace – 50 %, žádosti o splátkový kalendář, odklad splatnosti, odpuštění dluhu – 27 % a stížnosti na chování zaměstnanců – 23 %.

Obecně zachovává Ombudsman ČEZ zásadu rovného přístupu, to znamená, že ke všem zákazníkům v téže situaci přistupuje stejně a nečiní neodůvodněné rozdíly v přístupu k nim. Ve zcela ojedinělých případech ale zohledňuje možnou mimořádnou situaci konkrétního zákazníka, který se dostal do tíživé finanční, životní či zdravotní situace. Tam, kde to legislativa umožňuje, zohledňuje v těchto případech důsledky (jinak správného a oprávněného) postupu společností Skupiny ČEZ uplatněním specifického přístupu. To jsou případy, kdy zákazníci žádají o splátkový kalendář nebo odklad splatnosti dluhu za elektřinu nebo plyn, který jim byl z nějakého důvodu společností odmítnut.

Oblast **ostatní reklamace** zahrnuje veškeré podněty, které svým obsahem a charakterem nelze podřadit pod ostatní kategorie. Jedná se o podání související s dodávkou elektřiny či plynu, nicméně vztahující se k ne zcela standardním situacím, resp. k situacím, které zpravidla nejsou předmětem reklamací a stížností zákazníků.

Distribuce elektřiny

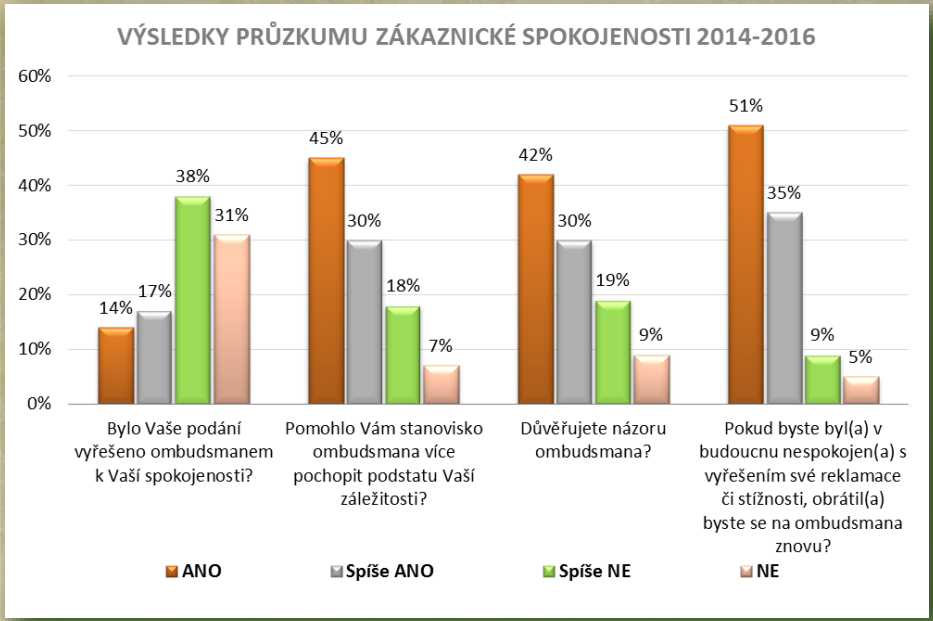
Do této kategorie patří podání týkající se reklamace poškozených spotřebičů z důvodu přepětí či podpětí v síti (36 %), **majetkoprávních vztahů** (29 %), reklamace podmínek připojení k síti (23 %), reklamace kvality dodávané elektřiny (8 %) a plánovaných odstávek elektřiny (3 %).

Oblast **majetkoprávní vztahy** reprezentují především požadavky zákazníků na odstranění nebo přemístění sloupů elektrického vedení stojících na jejich pozemcích a střešníků nebo konzol umístěných na jejich domech, případně požadavky na úhradu nájmu za takto využívané nemovitosti. Nespokojenost zákazníků, resp. majitelů dotčených nemovitostí, vychází především z toho, že jsou přesvědčeni, že pokud požádají distributora o přemístění těchto zařízení a podají příslušné zdůvodnění, je povinností distributora toto zařízení přemístit, zvláště v případech, kdy zjistí, že umístění distribučního zařízení na jejich nemovitosti není zaneseno v katastru nemovitostí jako věcné břemeno.

Obecně platí, že většina těchto distribučních zařízení byla postavena nebo umístěna na budovy a pozemky vlastníků v určité, často historicky vzdálené, době a za jiných společenských podmínek. Není v možnostech distribučních společností, aby vyhověly žádostem majitelů na přeložení distribučních zařízení z jejich pozemků na své náklady. Náklady distribučních společností jsou regulovány a kontrolovány Energetickým regulačním úřadem. Náklady, které by byly těmito společnostmi vynaloženy bez právního důvodu, by úřad neakceptoval. Povinnosti a práva provozovatele distribuční soustavy a majitelů nemovitostí v současné době upravuje zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon. Podle § 47 uvedeného zákona přeložku zařízení přenosové soustavy a zařízení distribuční soustavy zajišťuje jeho vlastník na náklady toho, kdo potřebu přeložky vyvolal.
To je velmi zásadní usnesení, protože jinými slovy říká, že distributor nemá povinnost přemísťovat zařízení distribuční soustavy, umístěné na pozemcích vlastníků, na své náklady. Tato omezení zůstala v platnosti i po roce 1989, aby se předešlo kolapsu energetických sítí v důsledku změny vlastnických poměrů. V těchto případech bohužel nemohu zpravidla podatelům nijak pomoci.

V obdobných případech Ombudsman ČEZ vždy primárně řeší, zda bylo distribuční zařízení umístěno na předmětnou nemovitost v souladu s legislativou platnou v době jeho vybudování. Majitelé dotčených nemovitostí jsou často přesvědčeni, že není-li povinnost strpět umístění distribučního zařízení na jejich pozemku zanesena jako věcné břemeno v katastru nemovitostí, znamená to, že je toto zařízení umístěno na jejich pozemku neoprávněně. Ve skutečnosti však po dobu platnosti zákona č. 79/1957 Sb., tedy v období od 1. ledna 1958 do 31. prosince 1994 Sb., vznikala věcná břemena tzv. ze zákona, tedy bez nutnosti jejich zapsání do katastru nemovitostí (dříve pozemkových knih).

Výsledky průzkumu spokojenosti zákazníků 2014-2016



Dotazníkový průzkum probíhal v období od 20.2. 2014 do 31.12.2016. Průzkumu se zúčastnilo 348 respondentů, kteří odpovídali anonymně prostřednictvím webového formuláře.
Skutečnost, že podání nebylo vyřešeno Ombudsmanem ČEZ ke spokojenosti zákazníků v 68 % je pochopitelná vzhledem k tomu, že přibližně 10 % podání bylo uznáno jako oprávněných. Potěšující je skutečnost, když 75 % zákazníků uvádí, že jim stanovisko Ombudsmana ČEZ pomohlo pochopit podstatu jejich problému a 72 % zákazníků důvěřuje jeho názoru. O smysluplnosti existence Ombudsmana ČEZ rovněž vypovídá, že 86 % zákazníků by se v případě nespokojenosti s vyřešením reklamace opětovně na něho obrátilo.

Praktické informace a zásady činnosti Ombudsmana ČEZ naleznete na stránkách www.cez.cz/ombudsman**.**

Kontaktní údaje:

www.cez.cz/ombudsman

Ombudsman ČEZ
Hvězdova 1716/2b
140 62 Praha 4