



**VÝROČNÍ ZPRÁVA
OMBUDSMANA ČEZ
2014**

Zákazníci společností Skupiny ČEZ se mohou formou podání obrátit na Ombudsmana ČEZ, kdykoliv mají pocit, že jejich stížnost či reklamace nebyla některou ze společností Skupiny ČEZ správně posouzena a vyřízena nebo pokud si zákazník myslí, že jednání některé ze společností Skupiny ČEZ je v rozporu s právem nebo není v souladu s dobrými mravy.

Ombudsman ČEZ naslouchá oběma stranám, zvažuje jejich argumenty, provede nezávislé a nestranné šetření každého podání a vydá konečné stanovisko.

Výroční zpráva popisuje činnost Ombudsmana ČEZ v roce 2014, prezentuje vývoj činnosti za uplynulých pět let a výsledky dotazníkového šetření.

Výroční zpráva je dostupná elektronicky, na webových stránkách Skupiny ČEZ, www.cez.cz/ombudsman.

Na těchto webových stránkách je také podrobně uvedeno, jak je možné se na Ombudsmana ČEZ obracet.

OBSAH

Slovo Ombudsmana ČEZ	2
Podání a náměty v roce 2014	3
Hlavní kategorie podání	4
Statistika	5
Výsledky průzkumu spokojenosti zákazníků	6

2 - Slovo Ombudsmana ČEZ



Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé,

předkládám Vám v pořadí již pátou Výroční zprávu Ombudsmana ČEZ. V letošním roce jsme zvolili ekonomicky úspornou variantu a Výroční zprávu předkládám pouze v elektronické podobě.

Dovoľte, abych krátce zhodnotil činnost mého útvaru za uplynulý rok. Počet podnětů, které jsem obdržel od zákazníků v loňském roce, opět nepatrně vzrostl a dosáhl hodnoty 815 podnětů. Trend nárůstu podnětů od zákazníků se v porovnání s předchozím obdobím snižuje, což považuji za správné, protože to svědčí o zlepšené péči společností Skupiny ČEZ o své zákazníky.

Z celkového počtu 800 podání uzavřených v roce 2014 jsem shledal 10 % podání jako oprávněných, ať už to bylo z důvodu pochybení na straně některé ze společností Skupiny ČEZ nebo jsem v některých případech zmínil dopady zákonů nebo rozhodnutí společnosti na zákazníka.

Jak můžete zjistit podrobněji ze statistických údajů, nejvíce podání se týkalo měření spotřeby a neoprávněných odběrů, tedy zejména nesouhlasu zákazníka s výší naměřené a fakturované spotřeby elektřiny a plynu a stížností na postup společnosti při zjištěných neoprávněných odběrech elektřiny.

V kategorii Smluvní záležitosti a platby se polovina případů týkala uzavření, ukončení a podmínek smluvního vztahu, třetina případů se týkala zálohových plateb nebo vrácení přeplatku a zbytek souvisel s přerušením dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka.

V oblasti distribuce elektřiny se téměř polovina podání vztahovala k majetkoprávním sporům, a přibližně po jedné čtvrtině k podmínkám připojení a k poškozeným spotřebičům. Zbytek se týkal plánovaných přerušování dodávky elektřiny a kvality dodávané elektřiny.

I v roce 2014 jsme poskytovali na základě našich poznatků a zkušeností společnostem Skupiny ČEZ zpětnou vazbu, která jim umožňuje zlepšovat jejich práci směrem k zákazníkům. Stejně tak jsme se v minulém roce zabývali doručeními námětů zákazníků na zlepšení zákaznických služeb ve Skupině ČEZ. Ty jsme po vyhodnocení předali příslušným společnostem Skupiny ČEZ.

Jak jsem již vícekrát prezentoval, já a můj tým specialistů jsme tu pro zákazníky, kteří nejsou spokojeni s vyřízením své reklamace nebo stížnosti, kterou předtím podali u některé z dceřiných společností společnosti ČEZ. Lidé se často mylně domnívají, že jsou zákazníky přímo společnosti ČEZ. Zákazníky ale obsluhují její dceřiné společnosti. Jsou to společnosti – ČEZ Distribuce, ČEZ Prodej, ČEZ Zákaznické služby, ČEZ Distribuční služby a ČEZ Teplárenská.

Jak uvádíme na webových stránkách Skupiny ČEZ, pokud nejsou zákazníci spokojeni s vyřízením jejich záležitosti některou z dceřiných společností, tak by nejprve měli využít standardního reklamačního procesu, který existuje v rámci každé společnosti. Považujeme za správné dát nejprve příležitost samotné společnosti stížnosti zákazníků vyřešit.

Jestliže ani potom není zákazník s výsledky řešení své stížnosti spokojen, může se na mě obrátit.

Mým posláním je především urovnávat spory mezi zákazníky společností Skupiny ČEZ a těmito společnostmi a hledat smírná řešení vzniklých problémů v případech, kdy strany nenajdou oboustranně přijatelné řešení. Současně je mým posláním chránit práva a nároky zákazníků v jejich vztazích se společnostmi Skupiny ČEZ, případně, v odůvodněných případech, zmírňovat tvrdost dopadu energetické legislativy nebo interních předpisů na zákazníky.

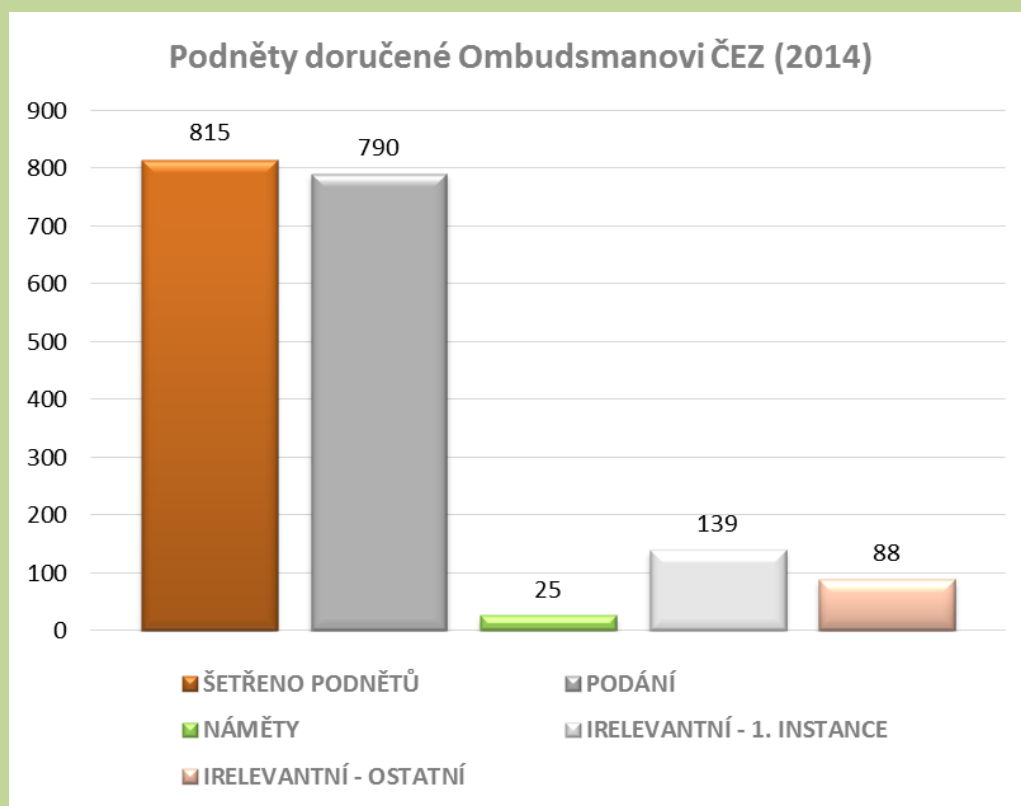
V loňské Výroční zprávě jsem přislíbil, že Vás v letošním roce seznámím s názory zákazníků na to, jak se mému týmu a mně, daří naplňovat naše poslání. S každým stanoviskem, které jsem zákazníkům zaslal, jsem je požádal o vyplnění elektronického anonymního dotazníku. Výsledky průzkumu najdete na konci této Výroční zprávy.

Z výsledků průzkumu je zřejmé, že většina zákazníků, kteří vyplnili a vrátili dotazník, hodnotí činnost Ombudsmana ČEZ pozitivně. Může to působit překvapivě vzhledem k tomu, že jsem vyhodnotil pouze 10% podání zákazníků jako oprávněných. Domnívám se však, že to svědčí o tom, že výrazná většina lidí je ochotná přijmout i nepříjemnou skutečnost za předpokladu, že jim je záležitost srozumitelně vysvětlena.

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

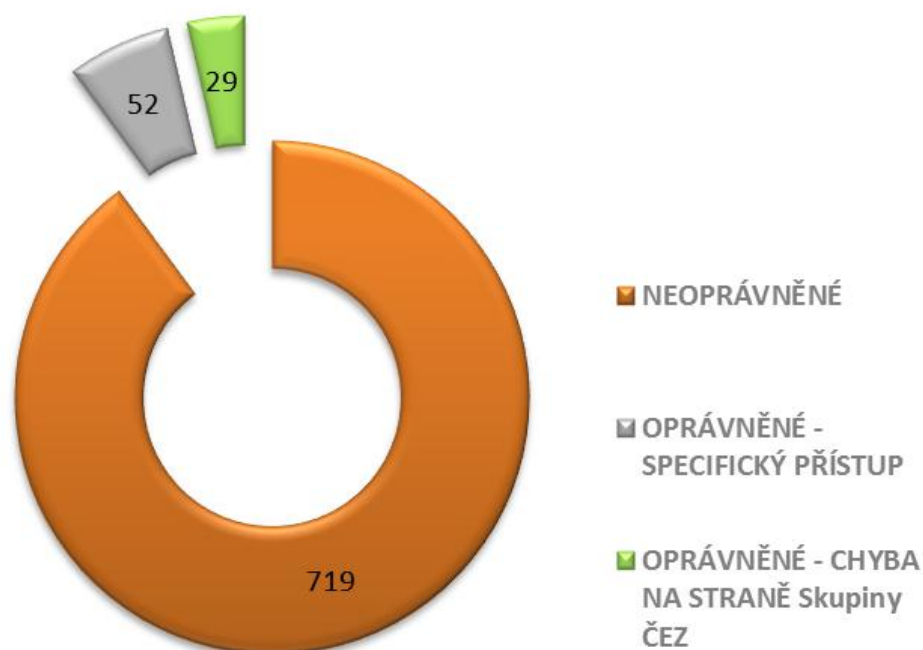
Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ

3 - Podání a náměty v roce 2014



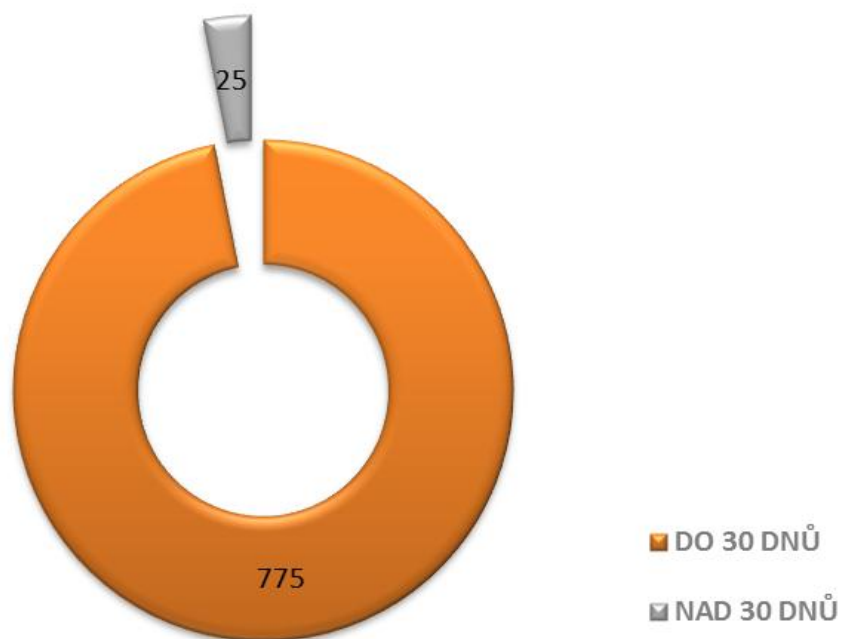
V roce 2014 řešil Ombudsman ČEZ celkem 815 podnětů, z toho 790 podání a 25 námětů. 139 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamacie či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 88 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

Počty uzavřených podání dle oprávněnosti (2014)



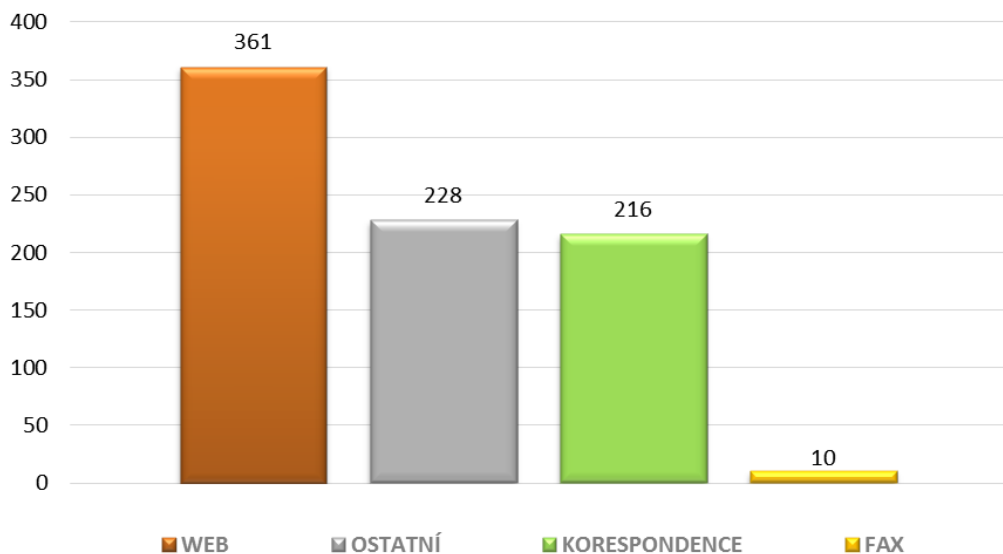
Z celkového počtu 800 podání uzavřených v roce 2014 bylo 719 podání vyhodnoceno jako neoprávněné, v 52 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ, a v 29 případech bylo podání vyhodnoceno jako oprávněné z důvodu zjištění pochybení na straně společností Skupiny ČEZ. Oprávněnost podání tak v roce 2014 činila 10 % stejně jako v roce 2013.

Rychlost vyřízení podání (2014)



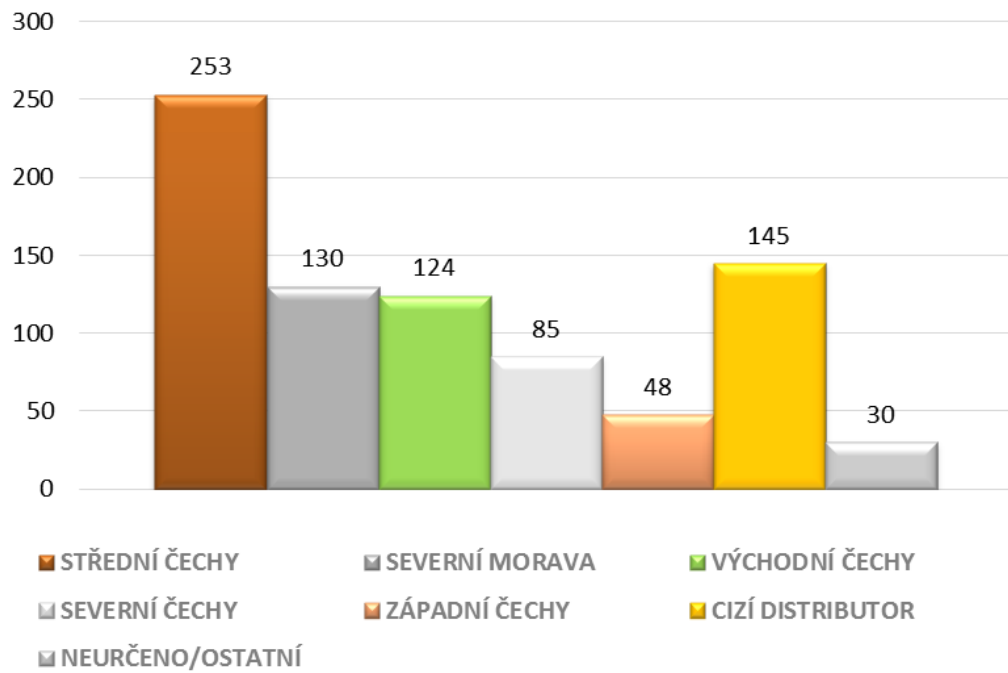
Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 775, tedy 97 %, z celkových 800 podání uzavřených v roce 2014.

Počty přijatých podnětů dle způsobu doručení (2014)



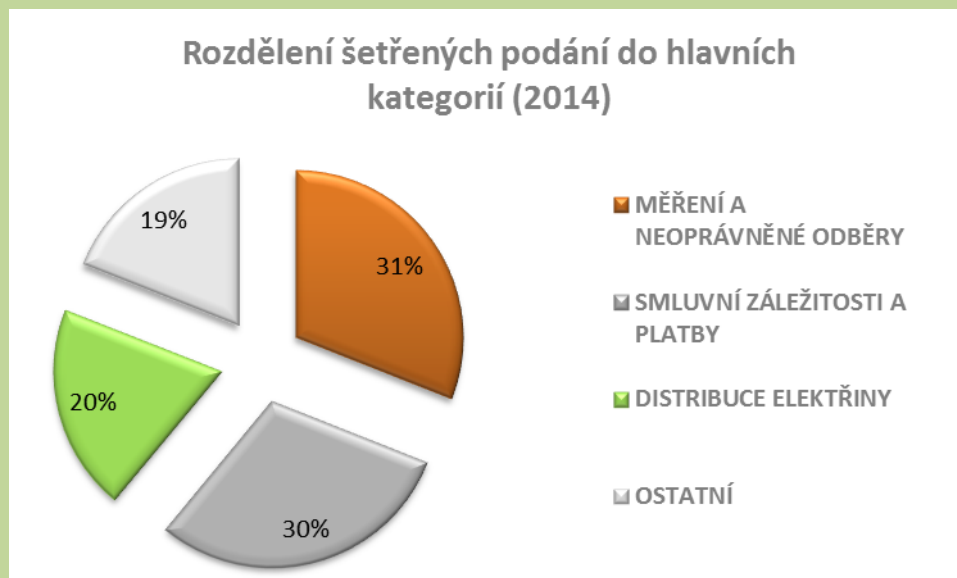
Z komunikačních kanálů, určených pro zasílání podnětů, byl nejvíce, a to ve 44 %, využíván webový formulář na stránkách www.cez.cz/ombudsman. Využití ostatních komunikačních prostředků, zejména e-mailu (v návaznosti na stanoviska Ombudsmana ČEZ, pro jejichž zaslání zákazníkovi byl e-mail použit) bylo v roce 2014 častější než využití písemné korespondence. Fax byl ze všech komunikačních kanálů využíván nejméně.

Počty přijatých podnětů dle regionů (2014)



V roce 2014 došlo k poklesu podání týkajících se odběrů umístěných na cizím distribučním území. K největšímu nárůstu došlo u podání z regionu Severní Morava, jejichž podíl činil v roce 2014 celkem 16 %, zatímco v roce 2013 pouze 11%.

4 - Hlavní kategorie podání



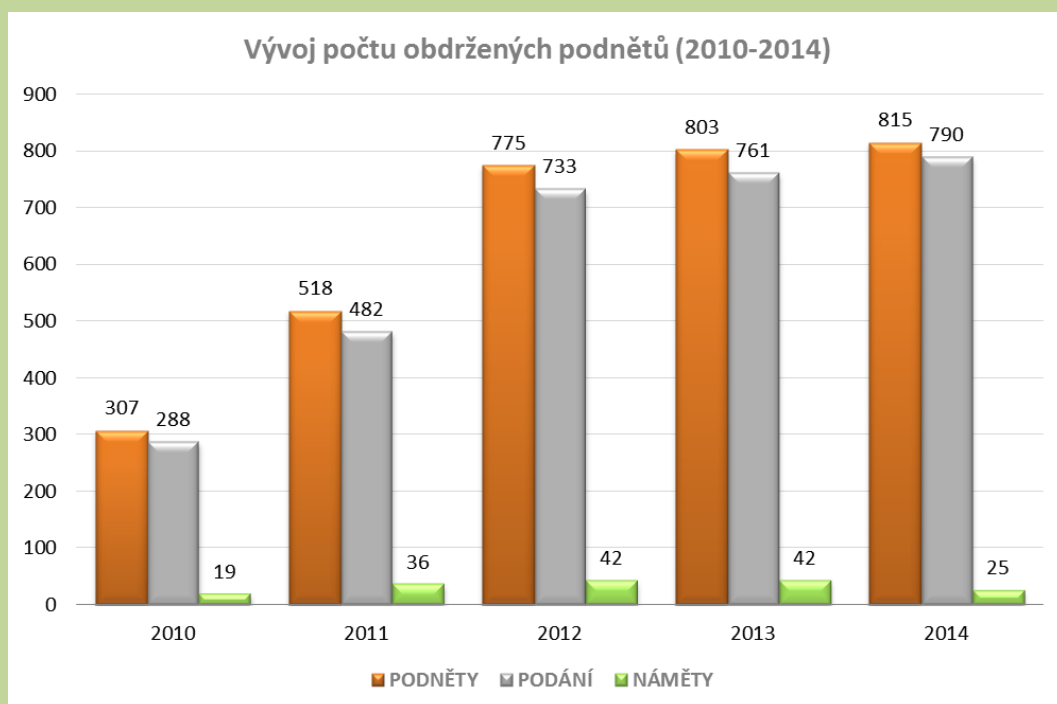
Nejvíce podání se týkalo Měření a neoprávněných odběrů, tedy zejména nesouhlasu zákazníka s výší naměřené a fakturované spotřeby elektřiny a plynu (83 %), předmětem ostatních podání byly zjištěné neoprávněné odběry.

V kategorii Smluvní záležitosti a platby se 47 % případů týkalo uzavření, ukončení a podmínek smluvního vztahu, 34 % případů se týkalo zálohových plateb nebo vrácení přeplatku a 19 % se týkalo přerušení dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka.

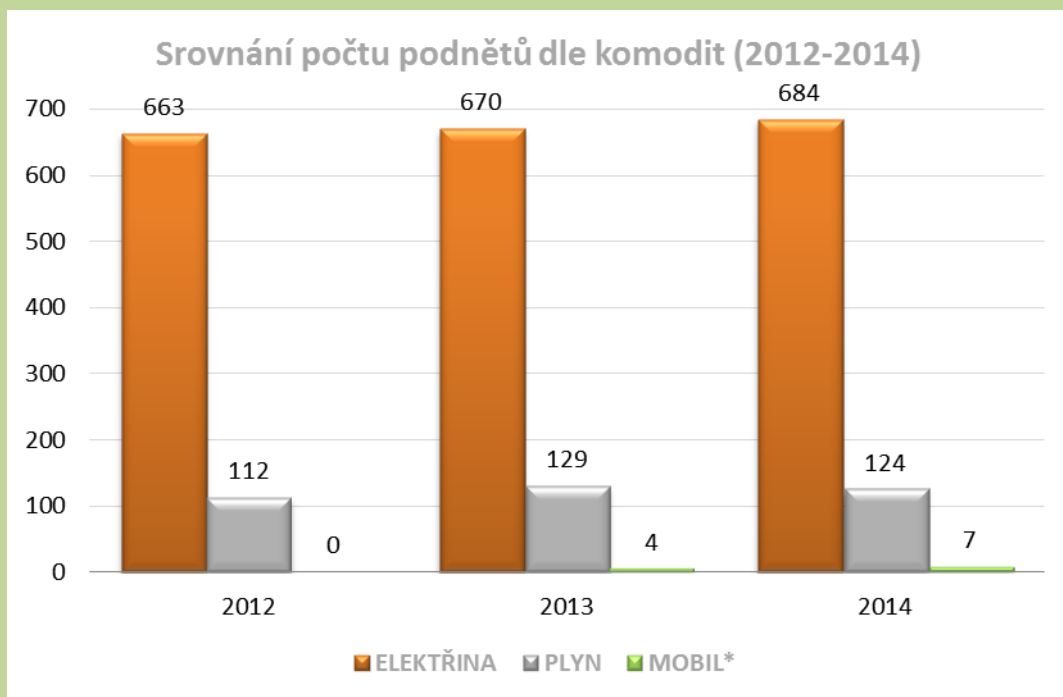
V kategorii Distribuce elektřiny se 42 % podání vztahovalo k majetkoprávním sporům, 27 % k podmínkám připojení, 23 % podání k poškozeným spotřebičům, 6 % plánovaných přerušení dodávky elektřiny a 3 % se týkala kvality dodávané elektřiny.

V kategorii Ostatní tvořily 61 % žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře nebo odpuštění smluvní pokuty, 32 % tvořila podání, která nebylo možno zařadit pod žádnou z kategorií, a 7 % stížnosti na chování zaměstnanců společnosti Skupiny ČEZ.

5 - Statistika

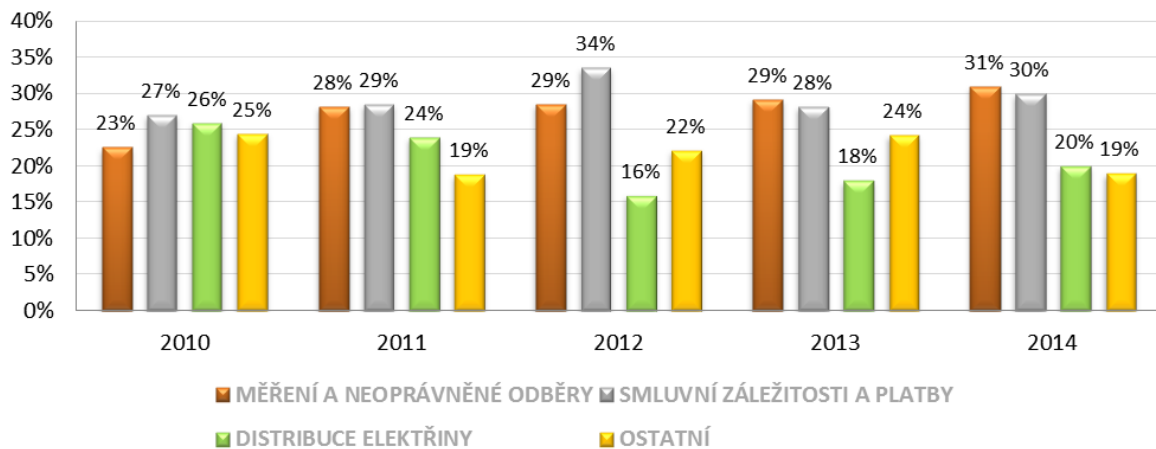


Mezi roky 2010 a 2011 došlo k nárůstu počtu šetřených podnětů o 69 %, mezi roky 2011 a 2012 o 50 %, mezi roky 2012 a 2013 o 4 % a mezi roky 2013 a 2014 o 2 %. Nárůst mezi roky 2010 a 2014 činí 165 %. Podíl námětů na celkovém počtu podnětů činil 6 % v roce 2010, 7 % v roce 2011, 5 % v roce 2012 i 2013 a 3 % v roce 2014. V roce 2014 tak došlo k poklesu počtu námětů o 40 % oproti roku 2013. V roce 2014 rovněž došlo k poklesu irelevantních podání, která tvořila 28,7 %, zatímco v roce 2013 to bylo 43,8 %.



V roce 2014 došlo k mírnému poklesu počtu podnětů, které se týkaly dodávky plynu. Zatímco v roce 2013 bylo řešeno 129 (16 % z celkového počtu podnětů) podání týkajících se dodávky plynu, v roce 2014 to bylo 124 podání (15 % z celkového počtu podnětů). Služby Mobil od ČEZ, která je zákazníkům nabízena od října 2013, se v roce 2013 týkala 4 podání, v roce 2014 to bylo 7 podání.

Procentuální vývoj počtu obdržených podání dle hlavních kategorií (2010-2014)



Ve vývoji počtu podání v hlavních kategoriích stojí za zmínku podání týkající se reklamací přerušení dodávky z kategorie Smluvní záležitosti a platby, jejichž podíl stoupl z 8 % v roce 2013 na 19 % v roce 2014, nárůst podání týkajících se poškozeného spotřebiče z kategorie Distribuce elektřiny, a to z 13 % v roce 2013 na 23 % v roce 2014, a nárůst podání týkajících se podmínek připojení odběrného místa rovněž z kategorie Distribuce elektřiny, a to z 12 % v roce 2013 na 27 % v roce 2014. K největšímu poklesu došlo u žádostí o splátkové kalendáře a odklad splatnosti v kategorii Ostatní, kdy v roce 2013 činil podíl těchto podání 71 % v dané kategorii, v roce 2014 to bylo 61 %. Rovněž došlo k poklesu podání týkajících se kvality napětí v kategorii Distribuce elektřiny, a to z 10 % v roce 2013 na 3 % v roce 2014.

6 - Výsledky průzkumu spokojenosti zákazníků

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 20. 2. 2014 do 31. 12. 2014. Šetření se zúčastnilo 165 respondentů, kteří odpovídali anonymně prostřednictvím webového formuláře.

V přehledu kvantitativního vyhodnocení je zobrazeno 7 otázek z 8. Otázka č. 7 z dotazníku nelze kvantitativně vyhodnotit, obsahuje slovní náměty na zlepšení.

1. Bylo Vaše podání vyřešeno ombudsmanem k Vaší spokojenosti?

	A	B	C	D	E	
	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	bez odpovědi
Počet	49	37	38	23	18	0
Procenta	30%	22%	23%	14%	11%	0%

2. Byl(a) jste spokojen(a) s rychlostí vydání stanoviska ombudsmanem?

	A	B	C	D	E	
	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	bez odpovědi
Počet	62	53	35	12	3	0
Procenta	38%	32%	21%	7%	2%	0%

3. Pomohlo Vám stanovisko ombudsmana více pochopit podstatu Vaší záležitosti.

	A	B	C	D	E	
	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	bez odpovědi
Počet	85	41	20	9	8	2
Procenta	52%	25%	12%	5%	5%	1%

4. Vyjádřil se ombudsman ke všem bodům Vašeho podání?

	A	B	C	D	E	
	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	bez odpovědi
Počet	116	32	6	5	5	1
Procenta	70%	19%	4%	3%	3%	1%

5. Důvěřujete názoru ombudsmana?

	A	B	C	D	E	
	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	bez odpovědi
Počet	134	10	4	7	9	1
Procenta	81%	6%	2%	4%	6%	1%

6. Pokud byste byl (a) v budoucnu nespokojen(a) s vyřešením své reklamace či stížnosti, obrátil(a) byste se na ombudsmana znovu?

	A	B	C	D	E	
	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	bez odpovědi
Počet	149	4	2	2	8	0
Procenta	91%	2%	1%	1%	5%	0%

8. Odkud jste se o existenci Ombudsmana ČEZ dozvěděl(a)?

	A	B	C	D	E	
	webové stránky Skupiny ČEZ	zákaznické centrum nebo smluvní partner	zákaznická linka	sdělovací prostředky	jiné	bez odpovědi
Počet	149	1	0	5	10	0
Procenta	90%	1%	0%	3%	6%	0%