



VÝROČNÍ ZPRÁVA
OMBUDSMANA ČEZ
ZA ROK 2011



Cílem Skupiny ČEZ je poskytovat svým zákazníkům kvalitní služby a současně jim dát možnost domoci se svého práva i v některých nestandardních situacích nebo neuspokojivě vyřešených případech.

V zájmu zlepšení podmínek pro zákazníky svých dceřiných společností proto společnost ČEZ, a. s., v roce 2009 ustavila firemního ombudsmana. Skupina ČEZ se tak stala první energetickou společností nejen v České republice, ale i v celém regionu, kde působí, která tento institut pro své domácí zákazníky zřídila.

Ustavení funkce Ombudsmana ČEZ je v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Evropské rady 2009/72/ES, o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektrickou energií.

Zákazníci společností Skupiny ČEZ se mohou na Ombudsmana ČEZ obrátit, kdykoliv mají pocit, že jejich stížnost či reklamace nebyla některou ze společností Skupiny ČEZ správně posouzena a vyřízena.

Ombudsman ČEZ řeší rovněž případy, kdy si zákazník myslí, že jednání některé ze společností Skupiny ČEZ bylo v rozporu s právem nebo nebylo v souladu s dobrými mravy. Zabývá se také náměty zákazníků na zlepšení zákaznických služeb ve Skupině ČEZ.

Ombudsman ČEZ je na dceřiných společnostech Skupiny ČEZ zcela nezávislý. Je přímo podřízený generálnímu řediteli společnosti ČEZ, který jeho nezávislost na dceřiných společnostech garantuje.

Každému podnětu 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.

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.

Svou činností rovněž přispívá Ombudsman ČEZ k mimosoudnímu urovnávání sporů mezi zákazníky společností Skupiny ČEZ a těmito společnostmi.



VÁŽENÍ ZÁKAZNÍCI, VÁŽENÍ SPOLUPRACOVNÍCI,

v říjnu roku 2009 byl ve Skupině ČEZ ustaven institut ombudsmana. Na počátku úvah o zřízení Ombudsmana ČEZ byla představa, že se na něj budou ročně obracet stovky zákazníků společností Skupiny ČEZ. Po více než dvou letech činnosti mohu říct, že se tento předpoklad skutečně naplnil. V roce 2011 jsme šetřili více než pět set podnětů zákazníků společností Skupiny ČEZ. Bylo to o dvě stě podnětů více než v roce 2010. Podrobné informace související s obdrženími a šetřenými podněty najdete v příložených grafech.

Nemyslím si, že by tento nárůst byl způsoben snížením kvality práce zaměstnanců společností Skupiny ČEZ, ale přičítám to jednak nárůstu zákazníků v oblasti plynu a také vzrůstajícímu povědomí zákazníků o existenci Ombudsmana ČEZ.

Posláním Ombudsmana ČEZ je především urovnávat spory mezi zákazníky společností Skupiny ČEZ a těmito společnostmi a hledat smírná řešení vzniklých problémů v případech, kdy strany přijatelné řešení nejdou.

Můj tým a já jsme tu zejména z toho důvodu, aby se mohli zákazníci, kteří nebyli spokojeni s vyřízením své reklamace nebo stížnosti některou z dceřiných společností Skupiny ČEZ, obrátit na někoho, kdo je na této společnosti nezávislý. Náš postup spočívá v tom, že daný případ prošetříme zcela od začátku a využijeme veškeré objektivní informace, a nikoliv pouze ty, které nám sdělí zákazník z jedné strany a příslušná společnost ze strany druhé.

S hlavními zásadami naší práce se můžete seznámit na poslední straně této publikace.

Jestliže jsou stížnosti a reklamace standardními nástroji pro řešení požadavků zákazníků jednotlivých společností Skupiny ČEZ, potom podání Ombudsmanovi ČEZ je impulzem pro nestranné prošetření postupů, kterými byly řešeny předchozí stížnosti nebo reklamace, a výsledků těchto postupů. Vždy velmi pečlivě zvažuji, co nám zákazníci společností Skupiny ČEZ ve svých podáních sdělují, přihlížím k jejich argumentům, ale na druhé straně je mou povinností zvážit i argumenty druhé strany. Určujícím nástrojem pro naši činnost jsou především zákony a vyhlášky a ostatní energetická legislativa, ale rovněž etické hledisko.

Lidé se často mylně domnívají, že jsou zákazníci společnosti ČEZ. Ve skutečnosti jsou však zákazníci jejich dceřiných společností 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, více než osmdesát případů, kdy jsem na základě provedených šetření posoudil podání zákazníků jako oprávněná.

Během svého více než dvouletého působení odhalil můj tým čtyři desítky případů, kdy zaměstnanci některé ze společností nepostupovali v souladu s energetickou legislativou nebo s vnitřními postupy těchto společností. V takových případech jsem dal zákazníkovi za pravdu a vyzval společnost, aby zjednal nápravu. V některých dalších případech sice bylo právo na straně společnosti, ale přihlédl jsem k výjimečně obtížné sociální situaci zákazníka nebo jeho rodiny.

Na druhou stranu ale musím říct, že se někdy zákazníci snaží řešit své rodinné nebo sousedské vztahy prostřednictvím energetických společností nebo Ombudsmana ČEZ. Pokud například obdržím žádost majitele bytu o odpojení nájemníka s tím, že nájemník již bydlí v bytě neoprávněně, tak do takových vztahů samozřejmě nevstupuji.

Stejně jako v předchozím období bylo jednou z činností Ombudsmana ČEZ vyhledávání systémových problémů. Jejich vyřešení zabraňuje opakování chyb a v konečném důsledku prospěje nejen podateli, ale všem zákazníkům, kterých se záležitost týká. V roce 2011 vytypoval tým ombudsmana při analýze podnětů zákazníků osm takových „úzkých míst“. Tři z nich byly již v průběhu roku společnostmi Skupiny ČEZ akceptovány a vyřešeny.

Jsem si vědom, že svým stanoviskem k případu neuspokojím vždy obě strany. Pro někoho může být mé stanovisko zklamáním, protože v něm nenachází svou pravdu. Na druhé straně mám i řadu případů, kdy zákazníci poděkují za posouzení či vysvětlení i přesto, že stanovisko nevyznělo v jejich prospěch. A právě proto věřím, že Ombudsman ČEZ bude stále významnější měrou přispívat k urovnávání sporů mezi společnostmi Skupiny ČEZ a jejich zákazníky.

Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ



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;
- které mají náměty či připomínky vedoucí ke zlepšení služeb pro zákazníky.

JAK ŠETŘÍ OMBUDSMAN ČEZ PODÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ

OMBUDSMAN ŠETŘÍ PODÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ NEZÁVISLE NA PŘEDCHOZÍCH ZÁVĚRECH UČINĚNÝCH V KAŽDÉM KONKRÉTNÍM PŘÍPADĚ SPOLEČNOSTMI SKUPINY ČEZ. BĚHEM ŠETŘENÍ VŽDY DŮSLEDNĚ ZACHOVÁVÁ NEUTRALITU VŮČI ZÁKAZNÍKŮM I SPOLEČNOSTEM.

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

Při šetření podání zákazníků používá tým ombudsmana 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 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. Součástí stanoviska je návrh na řešení problému, případně jsou s danou společností projednána doporučená nápravná opatření.



S JAKÝMI TYPY PODÁNÍ SE ZÁKAZNÍCI NA OMBUDSMANA ČEZ NEJČASTĚJI OBRACÍ

Celkové počty podání jsou uvedeny v grafu na straně 12. 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 reklamace a stížnosti týkající se:

- fakturace elektřiny a plynu
- měření spotřeby elektřiny a plynu
- majetkových vztahů souvisejících s umístěním distribučního zařízení
- kvality dodávané elektřiny
- plánovaného vypínání elektřiny
- přerušení dodávek elektřiny a plynu
- přechodu zákazníka ke společnosti Skupiny ČEZ od jiného obchodníka
- připojení zákazníka k distribuční síti
- poškozených spotřebičů
- neoprávněných odběrů
- poskytovaných služeb
- chování a přístupu zaměstnanců.

Z grafu na straně 12 je zřejmé, že v roce 2011 vydal Ombudsman ČEZ stanovisko ve prospěch zákazníka ve 47 případech. V ostatních případech posoudil podání zákazníka jako neoprávněné.

Z výše uvedených typů podání, které šetřil tým ombudsmana v roce 2011, jsou charakteristické následující.

Reklamace výše spotřeby elektřiny

Zákazníci jsou v těchto případech přesvědčeni, že spotřebovali daleko méně elektřiny, než kolik bylo naměřeno elektroměrem v jejich odběrném místě a následně

vyfakturováno. Obvykle zpochybňují správnost měření spotřeby elektřiny elektroměrem.

Na základě svého přesvědčení zašlou reklamaci společnosti Skupiny ČEZ s konstatováním, že tolik elektřiny nemohli spotřebovat, a žádají přepočítání spotřeby. Společnost jim v takovém případě obvykle doporučí prověření elektroměru v Autorizovaném metrologickém středisku (AMS). Pokud není při tomto prověření zjištěna závada elektroměru, společnost reklamaci spotřeby neuznává.

Zákon č. 458/2000 Sb., předpokládá, že takové stavy, kdy zákazník pochybuje o správnosti měření spotřeby elektrické energie, mohou nastat. Zákon chrání na jedné straně zákazníka, ale na druhé straně i provozovatele distribuční soustavy před možným zneužitím. Tato skutečnost je vyjádřena v zákoně s tím, že definuje povinnost provozovatele distribuční soustavy elektroměr vyměnit a zajistit ověření správnosti měření. Zákon rovněž stanovuje, kdo v takovém případě náklady spojené s přezkoušením elektroměru hradí.

V případě, že je v AMS prokázáno, že na měřicím zařízení byla závada, provede se výpočet množství spotřebované elektřiny podle příslušné prováděcí vyhlášky.

Pokud ani k výsledkům přezkoušení elektroměru v AMS nemá zákazník důvěru, má možnost požádat o ověření měřidla u Českého metrologického institutu.

Za více než dva roky existence Ombudsmana ČEZ jsme šetřili desítky případů, kdy byl zákazník přesvědčen, že elektroměr v jeho odběrném místě měří spotřebu elektrické energie nesprávně. Samozřejmě existují stovky případů, kdy elektroměr správně neměřil.

Ty byly ale vyřízeny jako oprávněné přímo společností Skupiny ČEZ v rámci reklamace. V případě, že reklamační oznámení nebylo uznáno a zákazník je přesto přesvědčen o své pravdě, obrátí se na Ombudsmana ČEZ.

Pokud máme být v průběhu šetření nestranní a objektivní, musíme vycházet z nezpochybnitelných údajů. Kromě protokolů Autorizovaného metrologického střediska, které máme k dispozici, provedeme samozřejmě podrobnou analýzu spotřeby elektřiny zákazníka na základě historie odečtů elektroměru, fakturace spotřeby, instalovaných jističů, spotřebičů apod.

Pro šetření podání je naprosto zásadní, že nezávislost a nestrannost AMS a jím provedená měření považujeme za nezpochybnitelné. Osvědčení o metrologické, technické a personální způsobilosti vydává AMS Český metrologický institut (ČMI). Součástí prověrky je i kontrola nestrannosti a nezávislosti AMS na výsledcích zkoušek. Nestrannost je kontrolována ze strany ČMI trvale.

Zákazníci si často neuvědomují, že připojením nových spotřebičů, poškozením spotřebičů, poškozením elektroinstalace, zvýšením počtu osob užívajících příslušné odběrné místo a dalšími vlivy se může spotřeba elektřiny v jejich domácnostech podstatně zvýšit. U těchto podání se snažíme, aby zákazník od nás obdržel kromě analýzy případu a stanoviska také související informace, aby problematiku pochopil a mohl provést případná opatření.

Ve většině těchto případů jsem na základě šetření a výše uvedených skutečností dospěl k závěru, že podání zákazníka je neoprávněné, protože jsme obvykle nezjistili žádnou skutečnost, na jejímž základě bych se

mohl domnívat, že elektřina, která byla elektroměrem naměřena a která byla zákazníkovi vyúčtována, nebyla skutečně spotřebována. V případech, kdy byly zjištěny technické nebo administrativní nedostatky na straně příslušné dceřiné společnosti, jsem samozřejmě vydal stanovisko ve prospěch zákazníka.

Zákazník neplatí zálohy nebo faktury za spotřebovanou elektřinu

Mnozí zákazníci společností Skupiny ČEZ mají předstihu, že pokud nebudou platit zálohy nebo faktury za spotřebovanou elektřinu, tak to prostě nějak dopadne. Pokud se tito zákazníci obrátí na Ombudsmana ČEZ a nemají pro své chování skutečně závažné důvody, tak těmto zákazníkům pomoci nemohu. Někdy jsou ovšem s platbami za elektřinu spojeny i smutné případy, související se sociální situací zákazníka, provázané často i zdravotními problémy, ztrátou zaměstnání, životního partnera 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 situace zákazníka je opravdu mimořádně závažná, 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.

Umístění distribučního zařízení na pozemku nebo nemovitosti zákazníka

Jedním z dalších častých problémů, se kterými se setkáváme, jsou vztahy mezi majiteli pozemků a společnostmi, jejichž zařízení jsou na těchto pozemcích umístěna. Obvykle jsou požadavky zákazníků formulovány podobně jako v následujícím příkladu:

„...odmítl jsem výměnu sloupu na mém pozemku. Vzhledem k tomu, že sloup elektrického vedení je umístěn na mém pozemku bez jakékoliv smlouvy, žádám Vás tímto o jeho odstranění (přemístění) na místo mimo můj pozemek, popřípadě zahájení jednání, za jakých podmínek bude ponechán (vyměněn) sloup na mém pozemku. Do vyřešení situace zakazuji jakýkoliv vstup na můj pozemek a zahájení prací s výměnou sloupu. Dále žádám o písemné předložení věcného břemene, kterým je údajně můj pozemek zatížen. Ve výpisu z katastru nemovitostí tento záznam není.“

Povinnosti a práva provozovatele distribuční soustavy a majitelů pozemků v současné době upravuje zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů.

Zákon jasně definuje oprávnění distributorů umísťovat svá zařízení na cizích nemovitostech na základě stavebního řízení a územního rozhodnutí s tím, že má vždy povinnost zřídit věcné břemeno, a to buď na základě smlouvy s vlastníkem, nebo rozhodnutím soudu.

Zákon č. 458/2000 Sb., ale nezrušil předchozí ustanovení zákona č. 79/1957 Sb., o výrobě, rozvodu a spotřebě elektřiny. Zákon neruší právní vztahy a právní

skutečnosti vzniklé na základě tohoto zákona, a oprávnění energetických podniků k cizím nemovitostem tak zůstala zachována a omezení jejich užívání zůstávají nedotčena.

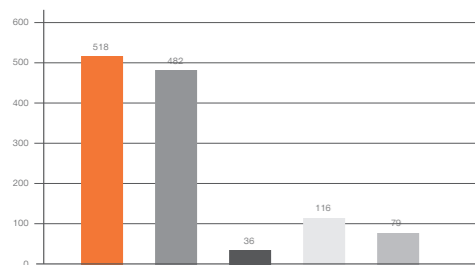
Podle tohoto zákona přísluší energetickým podnikům: „...vstupovat a vjíždět při stavbě, provozování, opravách, změnách nebo odstraňování vedení na příjezdné, průjezdné a vedením přímo dotčené cizí nemovitosti, odstraňovat a oklešťovat stromové překážející vedení. Za výkon oprávnění uvedených v předchozím odstavci nejsou energetické podniky povinny poskytovat náhradu. Věcná břemena podle ustanovení § 22 postihují i národní majetek; nezapisují se do pozemkových knih a neplatí o nich předpisy o promlčení a vydržení...“

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, aby se předešlo kolapsu energetických sítí v důsledku změny vlastnických poměrů.

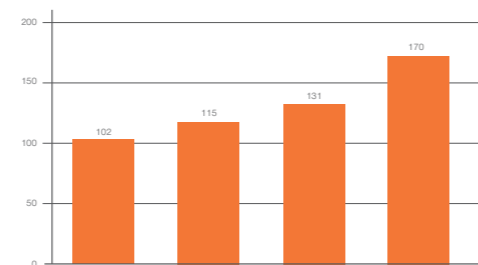
Rovněž neexistuje žádné zákonné ustanovení, dle kterého by musela distribuční společnost svá zařízení na žádost majitele pozemku na své náklady přemísťovat či odkupovat pozemky pod těmito zařízeními.

I když se nám zákon může zdát nespravedlivý vůči majitelům, na jejichž pozemcích je vybudováno zařízení distribuční soustavy, vzhledem ke statisícům sloupů elektrického vedení umístěných na soukromých pozemcích je těžké si představit, že by úprava zákona mohla vyřešit a napravit stav, který existoval do roku 1990.

PODNĚTY DORUČENÉ OMBUDSMANOVI ČEZ 2011

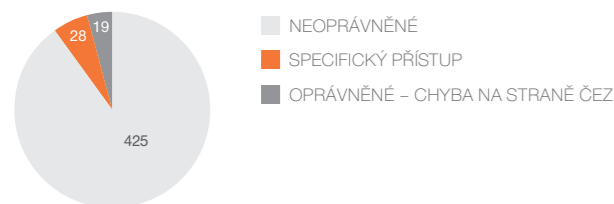


ČTVRTLETNÍ VÝVOJ POČTU ŠETŘENÝCH PODNĚTŮ 2011



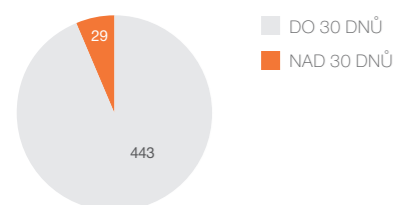
V roce 2011 řešil Ombudsman ČEZ celkem 518 podnětů, z toho 482 podání a 36 námětů. 116 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínek, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamace či stížnost v rámci standardních procesů společností Skupiny ČEZ, 79 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

POČTY UZAVŘENÝCH PODÁNÍ PODLE OPRÁVNĚNOSTI 2011



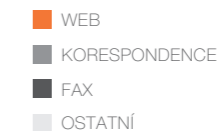
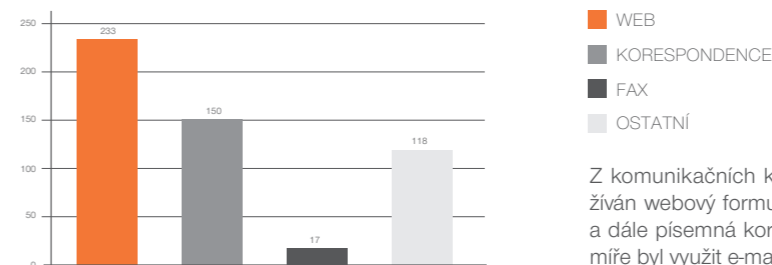
Z celkového počtu 472 podání uzavřených v roce 2011 bylo 425 podání vyhodnoceno jako neoprávněná, v 28 případech bylo podání vyhodnoceno jako oprávněné z důvodu zjištění pochybení na straně společností Skupiny ČEZ, v 19 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ.

RYCHLOST VYŘÍZENÍ PODÁNÍ 2011



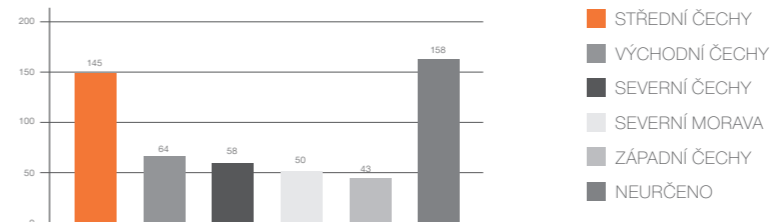
Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 443 z celkových 472 podání uzavřených v roce 2011, tedy v 94 %.

POČTY PŘIJATÝCH PODNĚTŮ DLE DORUČENÍ 2011



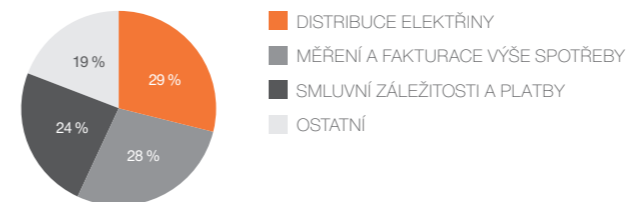
Z komunikačních kanálů, určených pro zaslání podnětů, byl nejvíce využíván webový formulář umístěný na stránkách www.cez.cz/ombudsman a dále písemná korespondence. Nejméně využívaným byl fax. Ve zvýšené míře byl využit e-mail a dále rovněž telefonický a osobní kontakt.

POČTY PŘIJATÝCH PODNĚTŮ DLE REGIONŮ 2011



Region je u každého podnětu určován podle toho, na jakém distribučním území se nachází příslušné odběrné místo nebo distribuční zařízení, kterého se podání týká. U námětů a podání, které se týkají odběrného místa nacházejícího se na distribučním území jiného distributora než ČEZ Distribuce, nebo podání, která se netýkají konkrétního odběrného místa, se region neurčuje.

ROZDĚLENÍ ŠETŘENÝCH PODÁNÍ DO HLAVNÍCH OBLASTÍ 2011



Nejvíce podání se týkalo smluvních záležitostí a plateb, tedy zejména uzavření a ukončení smluvního vztahu, předpisu zálohových plateb a vyplacení přeplatku. V oblasti měření spotřeby se jednalo především o nesouhlas s výší naměřené a fakturované spotřeby a dále o neoprávněné odběry. Třetí nejpočetnější oblast se týkala distribuce elektřiny, tedy zejména majetkoprávních vztahů vyplývajících z umístění distribučního zařízení na cizí nemovitosti, podmínek připojení nového odběrného místa a poškozených spotřebičů.

JAKÉ PŘÍPADY OMBUDSMAN ČEZ NEŘEŠÍ

V případě, že záležitost nebyla nejprve řešena jako stížnost nebo reklamace v rámci standardních postupů společností Skupiny ČEZ, ombudsman takové podání nešetří. Předá je příslušné společnosti, do jejíž kompetence případ patří, a podatele o takovém kroku informuje. Je spravedlivé, aby nejprve dostala příležitost spor se zákazníkem vyřešit příslušná společnost.

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.

Z PODNĚTŮ A DOPISŮ ZÁKAZNÍKŮ

Vážený pane, děkujeme velmi za Vaši ochotu a snahu, že jste se zabýval naším problémem. Výsledkem Vašeho šetření se potvrdily naše obavy, že na náš účet docházelo k černému odběru elektrické energie. Bohužel, tím že nemáme možnost našemu sousedovi panu A. Z. předložit žádný důkaz o jeho protiprávním jednání – máme smůlu! I tak Vám ještě jednou děkujeme. Š. M.

Nikdy bych nevěřil tomu, jak lze nechtít porozumět, leč smekám – a není to sarkasmus – před Vaší argumentací a nepochybně bych uvěřil tomu, kdyby mi někdo říkal, že jste za studií byl kapitánem oxfordského debatického družstva. J. P.

Vážení, asi před 6 lety jsem před naší chalupou vysadil dne 28. října lípu. Bylo to sice na obecním pozemku, avšak se souhlasem starosty. Asi rok poté nainstalovali technici VČE u sousedů nový sloup a nové vedení bylo nataženo přímo nad naší mladou lípkou. Ta se má čile k světu a za pár let dosáhne do úrovně vedení. Chtěl jsem Vás požádat o zvážení možnosti vést Vaše dráty jiným způsobem, aby nebránily v růstu naší lípě. Děkuji za porozumění. K. M.

Dobrý den, s politováním Vám oznamuji, že jste stále neodpověděl konkrétně, přesně a jasně na mé všechny dotazy a žádosti. Nabyl jsem dojmu, že takto jako zaměstnanec ČEZ činíte záměrně. Proto podávám stížnost na Váš postup, potažmo ČEZ, na Energetický regulační úřad a Českou obchodní inspekci. S pozdravem M. N.

Chtěla bych touto cestou velice pochválit Vaši zaměstnankyni, paní Z. P., se kterou jsem již několikrát měla možnost spolupracovat. Velice si pochvaluji její ochotu a pracovitost, se kterou řeší naše požadavky ať už se týkají smluv, placení záloh, podávání informací. Jelikož i mezi svými kolegy slyším na její práci jen chválu, dovoluji si tímto způsobem vyjádřit spokojenost se službami, které nám, jako zákazníkovi, poskytuje. S. N.

Vážený pane Sedláku, děkuji za vypracovanou zprávu k mému podnětu. Přesně jste postihl můj problém, tj. nekomunikaci ze strany dceřiné společnosti ČEZ. Je vidět, že Vaše šetření má vliv – krátce po Vašem potvrzení o přijetí podnětu k šetření jsem byl kontaktován a požadované jsem se dozvěděl. Příjemný den. P. M.

ZÁSADY PRÁCE OMBUDSMANA ČEZ

Objektivita

- Při šetření vychází z nezpochybnitelných skutečností.

Nestrannost

- Zachovává neutralitu vůči zákazníkům i společnostem Skupiny ČEZ.

Důslednost

- Šetří každý případ zcela od počátku.

Specifický přístup

- Přistupuje ke všem zákazníkům v téže situaci stejně, avšak v ojedinělých případech zohledňuje mimořádnou situaci zákazníka.

Nezávislost

- Pokud se domnívá, že jsou společnostmi ČEZ vůči zákazníkům používány nesprávné postupy, provádí z vlastní iniciativy nezávislá šetření.

