VÝROČNÍ ZPRÁVA OMBUDSMANA ČEZ ZA ROK 2012

VÝROČNÍ ZPRÁVA OMBUDSMANA ČEZ ZA ROK 2012

OBSAH

Ombudsman ČEZ 06
Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ 08

Podání a náměty v roce 2012 10
Hlavní kategorie podání 13
Smluvní záležitosti a platby 14
Měření a neoprávněné odběry 16
Distribuce elektřiny 18
Ostatní 20
Statistika 22

Kdo se může na Ombudsmana ČEZ obrátit 24
Jaké případy Ombudsman ČEZ neřeší 26
Zásady práce a postupy Ombudsmana ČEZ 27
Proces šetření podání 28

Napsali nám 30

1 OMBUDSMAN ČEZ

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

Zákazníci společností Skupiny ČEZ se mohou formou podání na Ombudsmana ČEZ obrátit, 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.

Ombudsman ČEZ je podřízen přímo generálnímu řediteli společnosti ČEZ. Je tedy zcela nezávislý na dceřiných společnostech Skupiny ČEZ, které zajišťují péči o zákazníky. To mu umožňuje šetřit podání zákazníků nestranně a nezávisle na předchozích závěrech těchto společností.

Výroční zpráva popisuje činnost Ombudsmana ČEZ v roce 2012 a současně prezentuje vývoj činnosti za uplynulé tři roky.

Výroční zpráva je dostupná na internetu, 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.

ÚVODNÍ SLOVO OMBUDSMANA ČEZ

Vážení zákazníci,
vážení zaměstnanci společností Skupiny ČEZ,
vážení přátelé,

je mi ctí, že Vám mohu představit již třetí výroční zprávu ombudsmana společnosti ČEZ. Skutečnosti obsažené v této zprávě mě ujišťují o tom, že institut Ombudsmana ČEZ si získal pevné místo v systému péče o zákazníky.

To dokazují také počty případů, se kterými se zákazníci na Ombudsmana ČEZ obrací.

Ve výroční zprávě najdete informace o práci mého týmu a o procesu šetření podání zákazníků, údaje o tom, jakými kategoriemi podání se zabýváme, a samozřejmě hodnocení uplynulého roku.

Do letošní výroční zprávy jsme doplnili také některé statistické informace vypovídající o vývoji počtu podání a námětů i o vývoji počtu podání v jednotlivých kategoriích za poslední tři roky. Z grafů je zřejmé, že počet zákazníků, kteří se obrací na Ombudsmana ČEZ, výrazně narůstá.

Počet podání vzrostl oproti minulému roku téměř o 50 % a oproti roku 2010 dokonce o více než 150 %.

Otázkou zůstává, proč tomu tak je. Na základě posouzení stovek konkrétních případů mohu říci, že to není dáno méně kvalitní prací jednotlivých dceřiných společností Skupiny ČEZ, ale jednak skutečností, že čím dál tím více zákazníků se o činnosti Ombudsmana ČEZ dovídá, a jednak celkovým nárůstem počtu zákazníků v oblasti plynu.

Do letošní výroční zprávy jsme přidali pro názornost také některé konkrétní příklady podání se závěry, které jsem v daných případech učinil.

Za významný průvodní jev naší práce považuji to, že poskytujeme společnostem Skupiny ČEZ zpětnou vazbu, jak funguje jejich systém a jak pracují jejich zaměstnanci. To společnostem umožňuje další zlepšení a neopakování chyb. Některé nedostatky, které považujeme za systémové, předávám s návrhem řešení přímo generálnímu řediteli příslušné dceřiné společnosti. V roce 2012 vytipoval tým ombudsmana při analýze podnětů zákazníků 12 takových „úzkých míst“.

V rámci naší práce se zabýváme také doručenými náměty zákazníků na zlepšení zákaznických služeb ve Skupině ČEZ. Ty po vyhodnocení předáváme příslušné společnosti Skupiny ČEZ. V letošním roce jsme obdrželi od zákazníků 42 takových námětů.

Osobně považuji za důležité, aby se členové mého týmu neustále vzdělávali, jak v oblasti energetické problematiky, tak v oblasti práva. Tento trend chci udržet i do budoucna. Předpokládám rovněž, že v následujícím období provedeme průzkum u zákazníků, abychom věděli, jak oni vidí činnost Ombudsmana ČEZ.

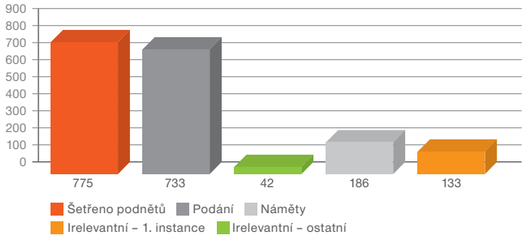
Věřím, že tým Ombudsmana ČEZ bude i v budoucnu přispívat ke zlepšení služeb zákazníkům společností Skupiny ČEZ.

Ing. Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ

PODÁNÍ A NÁMĚTY V ROCE 2012

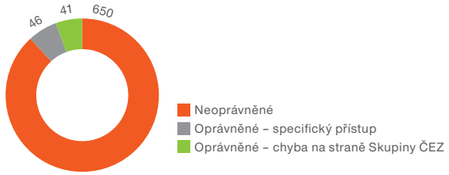
V roce 2012 řešil Ombudsman ČEZ celkem 775 podnětů, z toho 733 podání a 42 námětů. 186 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamace či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 133 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

Podněty doručené Ombudsmanovi ČEZ (2012)



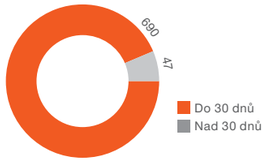
Z celkového počtu 737 podání uzavřených v roce 2012 bylo 650 podání vyhodnoceno jako neoprávněné, ve 46 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ, a ve 41 případech bylo podání vyhodnoceno jako oprávněné z důvodu zjištění pochybení na straně společností Skupiny ČEZ.

Počty uzavřených podání dle oprávněnosti (2012)



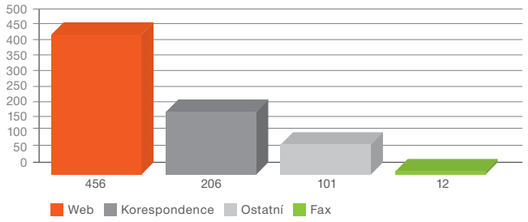
Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 690 z celkových 737 podání uzavřených v roce 2012, tedy v 94 %. Podání, která si díky jejich složitosti vyžádala delší šetření, bylo 6 %.

Rychlost vyřízení podání (2012)



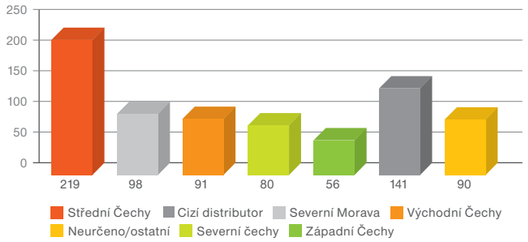
Z komunikačních kanálů určených pro zasílání podnětů byl nejvíce využíván webový formulář na stránkách www.cez.cz/ombudsman a dále písemná korespondence. Nejméně využíván byl fax.

Počty přijatých podnětů dle způsobu doručení (2012)



V roce 2012 byl zaznamenán zvýšený počet podání týkajících se odběrů umístěných na cizím distribučním území. Ze 141 podání se jich 112, tedy 79 %, týkalo odběru plynu.

Počty přijatých podnětů dle regionů (2012)

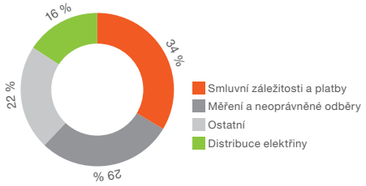


HLAVNÍ KATEGORIE PODÁNÍ

Nejvíce podání se týkalo smluvních záležitostí a plateb, tedy zejména uzavření a ukončení smluvního vztahu (50 %), zálohových plateb nebo vrácení přeplatku (34 %) a přerušení dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka (16 %).

V kategorii měření a neoprávněné odběry byl u 83 % případů předmětem podání nesouhlas zákazníka s výší naměřené a fakturované spotřeby elektřiny, předmětem ostatních podání byly zjištěné neoprávněné odběry. V kategorii ostatní tvořily 63 % žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře nebo odpuštění smluvní pokuty, 8 % stížnosti na chování zaměstnanců společností Skupiny ČEZ, zbytek (29 %) tvořila podání, která nebyla možno zařadit pod žádnou z kategorií. V kategorii distribuce elektřiny se 30 % podání vztahovalo k majetkoprávním sporům, 28 % podání k poškozeným spotřebičům a 23 % k podmínkám připojení. Zbytek tvořila podání týkající se kvality dodávané elektřiny nebo plánovaných přerušení dodávky elektřiny.

Rozdělení šetřených podání do hlavních kategorií (2012)



SMLUVNÍ ZÁLEŽITOSTI A PLATBY

Do této kategorie patří reklamace přerušení dodávky elektřiny; reklamace záloh a plateb; smluvní záležitosti.

V procentuálním vyjádření představuje oblast smluvních záležitostí, tj. uzavření a ukončení smluvního vztahu, 50 %, reklamace záloh a plateb nebo vrácení přeplatku 34 % a reklamace přerušení dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka 16 %.

Oblast smluvních záležitostí je charakterizována převážně problémy souvisejícími s přechodem zákazníka k jinému dodavateli plynu nebo elektřiny.

Svobodný výběr dodavatele těchto komodit vnesl do systému určité komplikace. Pravidla změny dodavatele elektřiny upravuje vyhláška č. 541/2005 Sb., o pravidlech trhu s elektřinou. Všichni zúčastnění v tomto procesu mají přesně definované povinnosti. Termíny platnosti smlouvy jsou stanoveny ve shodě s ustanovením občanského zákoníku (§ 122 zák. č. 40/1964 Sb.). Dále jsou povinnosti dodavatele i zákazníka formulovány ve smlouvě.

V tomto poměrně složitém systému dělají chyby jak zákazníci, tak dodavatelé. Jedná se zejména o nesprávnou interpretaci pojmů platnost smlouvy a účinnost smlouvy a z toho vyplývající nesprávně uplatněné termíny uplynutí doby trvání smlouvy a termíny pro doručení výpovědi smlouvy na jedné straně a také nesprávné informace poskytnuté zákazníkům společnostmi na straně druhé.

Příklad podání

Při uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu byl u zákaznice vzhledem k uvedenému příkonu spotřebičů nesprávně proveden odhad spotřeby. Tato skutečnost způsobila, že zákaznice byla zařazena do odběru charakteru VAŘÍM namísto TOPÍM. V konečném důsledku to vedlo k tomu, že za spotřebovaný plyn zaplatila více, než bylo nutné, protože při charakteru odběru TOPÍM je součet ceny distribuce a ceny za odebraný plyn výrazně nižší než při charakteru VAŘÍM. S ohledem na výše uvedené skutečnosti doporučil Ombudsman ČEZ, aby společnost vystavila novou fakturu a přepočítala spotřebu s použitím sazeb, jako by zákaznice od začátku odběru byla zařazena v odběru charakteru TOPÍM.

Zákazníci si často neuvědomují, že po uplynutí doby trvání smlouvy se její platnost i účinnost vždy opětovně prodlouží, a to vždy o 12 měsíců, pokud kterýkoliv z účastníků nesdělí druhému účastníkovi nejméně 1 kalendářní měsíc před uplynutím doby jejího trvání, že na jejím prodloužení netrvá, a dále že smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zákazníkem, nabývá účinnosti dnem zahájení dodávky plynu obchodníkem a sjednává se na dobu určitou, na 24 měsíců ode dne podpisu zákazníka.

S výpovědí smlouvy na dodávku komodity se tak zákazník často obrátí na dodavatele pozdě. Jiný typ podání z této oblasti je uveden v příkladu.

MĚŘENÍ A NEOPRÁVNĚNÉ ODBĚRY

Do této kategorie patří reklamace měření spotřeby elektřiny; neoprávněné odběry elektřiny.

V procentuálním vyjádření se v této kategorii 83 % podání týkalo reklamace měření spotřeby elektřiny, zbytek podání se týkal neoprávněných odběrů elektřiny.

Reklamace spotřeby elekřiny (měření spotřeby elektřiny) je jeden z nejčastějších důvodů, proč se zákazníci obrací na Ombudsmana ČEZ. Zákazníci ve většině případů nesouhlasí s tím, jaká spotřeba byla elektroměrem změřena a následně jim vyfakturována.

V mnoha případech je to z důvodu, že elektroměr na odběrném místě zákazníka není dostupný, a tak nemůže být proveden řádný odečet spotřeby distributorem. Řádný odečet je v takovém případě nahrazen samoodečtem zákazníka, který nahlásí odečtené údaje z elektroměru společnosti. Pokud zákazník samoodečet nenahlásí, musí společnost provést odhad aktuální spotřeby na základě spotřeby z minulých období. To s sebou přináší úskalí v podobě buď nesprávného odečtu zákazníkem, nebo odhad neodpovídá skutečné spotřebě zákazníka. Výsledkem je potom rozhořčení zákazníka nad obdrženou fakturou.

Příklad podání

Zákazník rozporoval spotřebu elektřiny za poslední fakturační období. Spotřeba na jeho odběrném místě vzrostla přibližně 40x. Ukázalo se, že mu byl před třemi roky vyměněn elektroměr. Do této doby měl roční spotřebu kolem 2 MWh. Po výměně elektroměru najednou roční spotřeba klesla na 0,2 MWh. Poslední 3 roky prováděl zákazník samoodečet. Když provedla po třech letech odečet společnost, spotřeba za poslední období činila 8 MWh. Na základě anylýzy historické spotřeby bylo zřejmé, že samoodečty nebyly provedeny správně a že se při samoodečtu před třemi roky zákazník spletl o řád a tuto chybu přepisoval do dalších samooodečtů. Zákazník po vysvětlení svoji chybu připustil.

Příčinu zákazník spatřuje zejména ve vadném elektroměru. Pokud elektroměr skutečně neměří správně, je záležitost vyřešena přímo společností a v tomto případě se stížnost k Ombudsmanovi ČEZ ani nedostane. Pokud ale není autorizovaným metrologickým střediskem závada elektroměru potvrzena a zákazník trvá na tom, že fakturovanou elektřinu nespotřeboval, obrátí se obvykle na nás. Potom podání zákazníka nezávisle na předchozích závěrech šetříme.

Neoprávněné odběry jsou zvláštní kapitolou. Bohužel, stále existují zákazníci, kteří se nechovají ve vztahu k energetickým společnostem poctivě a odebírají elektřinu „načerno“. V případě odhalení jsou důsledky pro tyto osoby velmi nepříjemné, protože náhrada škody za neoprávněně odebranou elektřinu stanovená zákonem je vysoká.

Musím ovšem připustit, že mohou být i případy, kdy zákazník o tom, že mu někdo manipuloval s elektroměrem, ani nemusí vědět. Dokazování těchto případů ale spadá do kompetence orgánů činných v trestním řízení, ne do kompetence Ombudsmana ČEZ.

DISTRIBUCE ELEKTŘINY

Do této kategorie patří reklamace poškozených spotřebičů z důvodu přepětí v síti; reklamace podmínek připojení k síti; reklamace kvality dodávané elektřiny; plánované vypínání elekřtřiny; majetkoprávní vztahy.

V kategorii distribuce elektřiny směřovalo 30 % podání do oblasti majetkoprávních vztahů, 28 % podání se týkalo poškozených spotřebičů a 23 % podmínek připojení k síti. Zbytek tvořila podání vztahující se ke kvalitě dodávané elektřiny nebo plánovaných vypínání elektřiny.

Problematika majetkoprávních vztahů je charakterizována především požadavky zákazníků na odstranění nebo přemístění distribučního zařízení z jejich domů nebo pozemku. Jedná se zejména o sloupy elektrického vedení nebo střešníky umístěné na domech zákazníků.

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.

Příklad podání

Zákazník požadoval úhradu za dva elektrické spotřebiče, které byly poškozeny, dle jeho názoru, z důvodu přepětí v síti při poruše na distribučním zařízení. Přepětí měl řádně zdokumentováno, stejně jako způsobenou škodu. K poškození obdobných spotřebičů došlo ve stejný den i u jeho dalších sedmi sousedů. Distribuční společnost ve svém původním vyjádření žádost o náhradu škody zamítla s odkazem na ustanovení energetického zákona. Zákazník zamítnutí náhrady škody rozporoval a obrátil se na Ombudsmana ČEZ. Šetřením bylo zjištěno, že poruchou došlo k dlouhodobému nedodržení kvality napětí při dodávce elektřiny. Ustanovení energetického zákona v tomto případě nebylo uplatněno správně. Příčina poruchy byla na straně distribuční společnosti s tím, že se nejednalo o zásah vyšší moci. Na doporučení Ombudsmana ČEZ distribuční společnost vzniklou škodu uhradila.

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.

V současné době existují tisíce případů, kdy sloupy elektrického vedení a další distribuční zařízení omezují majitele pozemků a domů v jejich užívání. Tato energetická zařízení vznikla v určité, často historicky vzdálené době a není v silách distribučních společností vyhovět žádostem majitelů na jejich přemístění. V těchto případech nemohu zpravidla podatelům nijak pomoci.

Druhou největší oblastí v této kategorii jsou podání ve věci poškození spotřebičů v důsledku přepětí nebo podpětí v síti, zejména při výpadku a obnovení dodávky. V uvedeném příkladu jsem dal zákazníkovi za pravdu. V mnoha případech ale zákazníci reklamují poškození spotřebiče, ke kterému podle jejich názoru došlo při vypnutí nebo opětovném obnovení dodávky elektřiny.

V takových případech je velmi obtížné prokazovat, že právě tento stav v distribuční síti byl příčinou poškození jejich spotřebičů. Velmi málo spotřebitelů si uvědomuje, že by měli proti takovým stavům své citlivé spotřebiče chránit.

OSTATNÍ

Do této kategorie patří žádosti o splátkový kalendář, odklad splatnosti, odpuštění dluhu; stížnosti na chování zaměstnanců; ostatní reklamace.

V kategorii ostatní tvořily 63 % žádosti o splátkový kalendář nebo odpuštění dluhu, 8 % stížnosti na chování zaměstnanců společností Skupiny ČEZ, zbytek (29 %) tvořila podání, která nebyla možno zařadit pod žádnou z kategorií.

Žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře nebo odpuštění smluvní pokuty jsou velice častými případy, proč zákazníci kontaktují Ombudsmana ČEZ.

Tak jak jsem uvedl již v loňském roce, mnozí zákazníci společností Skupiny ČEZ mají představu, že i když 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, provázené 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 hrozí mu odpojení od elektrické sítě.

Příklad podání

Zákaznice se od roku 2010 potýkala z důvodu tíživé rodinné a finanční situace s neschopností hradit řádně předepsané zálohové platby i roční vyúčtování spotřeby elektřiny. Ombudsman ČEZ uplatnil specifický přístup a s ohledem na situaci zákaznice i její snahu veškeré pohledávky uhradit doporučil opakovaně společnostem Skupiny ČEZ, aby zákaznici poskytly odklad splatnosti nebo splátkový kalendář. Zvoleným postupem bylo docíleno stavu, kdy zákaznice má stále platnou smlouvu se společností ČEZ Prodej, nedošlo k přerušení dodávky a pohledávky jsou postupně hrazeny.

V takových případech prověřujeme finanční a sociální situaci zákazníka a někdy zákazníka navštívíme osobně, abychom se prokazatelně přesvědčili o bližších okolnostech případu. Pokud dospějeme k názoru, že zákazník se do tíživé situace nedostal vlastní vinou, uplatňujeme specifický přístup a doporučujeme příslušné společnosti, aby zákazníkovi vyšla vstříc a poskytla mu splátkový kalendář, který pro něho bude únosný, případně mu poskytla další zmírňující podmínky.

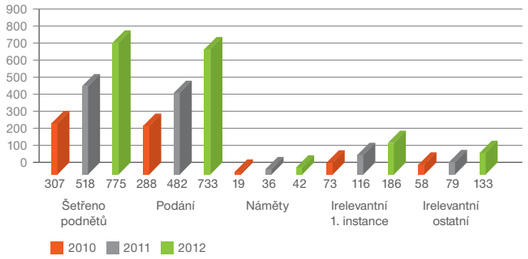
Na druhé straně však zákazníka upozorňujeme, že pokud nebude plnit ani tyto sociálně nastavené podmínky, ombudsman už mu nebude schopen pomoci.

STATISTIKA

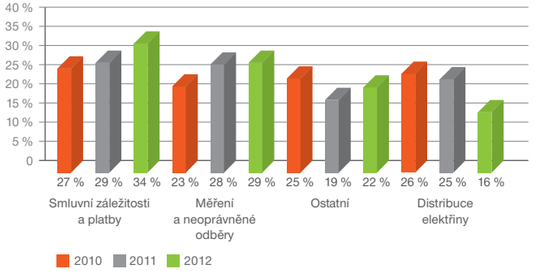
Mezi roky 2010 a 2011 došlo k nárůstu počtu šetřených podnětů o 69 %, mezi roky 2011 a 2012 o 50 %. Nárůst mezi roky 2010 a 2012 činí 152 %. Podíl námětů na celkovém počtu podnětů činil 6 % v roce 2010, 7 % v roce 2011 a 5 % v roce 2012. Z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamace či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, bylo příslušným společnostem v roce 2010 předáno 24 % podnětů, v roce 2011 22 % podnětů a v roce 2012 24 % podnětů.

V podílu hlavních kategorií na celkovém počtu podání nedochází k výraznějším výkyvům. Za nejvýraznější rozdíl lze považovat pokles v oblasti distribuce elektřiny mezi roky 2010 a 2012 o 10 %, způsobený zejména poklesem počtu podání týkajících se majetkoprávních sporů a podmínek připojení, a nárůst v oblasti smluvní záležitosti a platby mezi roky 2010 a 2012 o 7 %, způsobený zejména nárůstem počtu podání týkajících se smluvních záležitostí spojených s odběrem plynu.

Vývoj počtu obdržených podnětů (2010–2012)

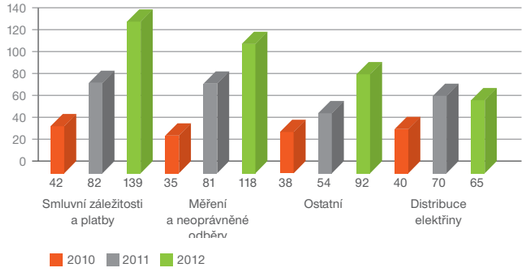


Procentuální vývoj počtu obdržených podání dle hlavních kategorií (2010–2012)



Ve vývoji počtu podání v hlavních kategoriích stojí za zmínku kategorie distribuce elektřiny, ve které došlo k nárůstu ze 40 podání v roce 2010 na 70 podání v roce 2011, přesto podíl této kategorie na celkovém objemu klesl v uvedených letech z 26 % na 24 %, a to především z důvodu celkového nárůstu počtu podnětů o 65 %. V roce 2012 došlo k nejvyššímu nárůstu v kategorii ostatní, a to především z důvodu více než 100% nárůstu žádostí o poskytnutí splátkového kalendáře nebo jiných zmírňujících podmínek pro úhradu pohledávek zákazníka. V ostatních kategoriích kopíroval vývoj počtu podání celkový trend.

Vývoj počtu obdržených podání dle hlavních kategorií (2010–2012)



KDO SE MŮŽE NA OMBUDSMANA ČEZ OBRÁTIT

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 nebo 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.

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 příslušná společnost dostala příležitost spor se zákazníkem vyřešit.

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.

ZÁSADY PRÁCE A POSTUPY OMBUDSMANA ČEZ

Hlavními zásadami práce ombudsmana je objektivita; nestrannost; důslednost; nezávislost; specifický přístup.

Co to v praxi znamená?

Při šetření podání z celá zásadně vychází z nezpochybnitelných skutečností, které se k danému případu vztahují, smluvních vztahů, z dikcí zákonů, judikatur a dokumentace společností Skupiny ČEZ. Na takových skutečnostech staví vydaná stanoviska.

Ombudsman ČEZ 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.

Analyzuje detailně všechny informace. Jeho stanoviska jsou podložena kvalifikovaným posouzením všech souvisejících skutečností a jsou komplexní a jednoznačná.

Provádí z vlastní iniciativy nezávislá šetření bez nutnosti externího podání v případech, kdy se domnívá, že jsou společnostmi Skupiny ČEZ vůči zákazníkům používány nesprávné postupy.

Při šetření využívá přístup, který zahrnuje konzistentní a individuální složku. Obecně přistupuje ke všem zákazníkům v téže situaci stejně, avšak v ojedinělých případech zohledňuje možnou mimořádnou situaci konkrétního zákazníka.

4 PROCES ŠETŘENÍ PODÁNÍ

1) Identifikace problému

Nejprve identifikujeme, na co přesně si zákazník stěžuje a čeho chce dosáhnout. Ne vždy je to v podání jednoznačně uvedeno. V některých případech žádáme příslušnou společnost, aby pozastavila upomínání zákazníka, případně pozdržela předání případu k soudnímu vymáhání nebo do vyřešení případu zákazníka neodpojovala.

2) Sběr prvotních informací

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 informace.

3) Předběžná analýza

Na základě těchto informací a obsahu vlastního podání provedeme předběžnou analýzu a rozhodneme, zda podání splňuje podmínky pro řešení Ombudsmanem ČEZ. Pokud ano, pokračujeme v šetření. V případě potřeby požádáme zákazníka o doplnění informací.

4) Získání detailních informací

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.

5) Podrobná analýza

Na základě získaných informací provedeme podrobný rozbor. Výstupem je zjištění, zda podání zákazníka bylo oprávněné, částečně oprávněné nebo neoprávněné.

6) Vydání stanoviska

Na závěr formulujeme výsledky analýzy a konečné stanovisko, které odešleme zákazníkovi i příslušné společnosti. Součástí stanoviska je návrh na řešení problému, případně doporučená opatření.

NAPSALI NÁM

Dobrý den, děkuji za vyřízení. Jde vidět, že jste se tomu opravdu věnovali, smekám, to jsem opravdu nečekal. Teď už chápu, proč to tak dlouho trvalo, a vůbec se mi nechce věřit, jaké problémy nám může udělat jeden převod. Ještě jednou děkuji i za vaši nestrannost.

Vážený pane, děkuji za vyčerpávající vysvětlení, ač ve výsledku vyznívá v můj neprospěch. Dovolím si jen malou poznámku. Zdaleka ne každému zákazníkovi je jasný rozdíl mezi pojmy obchodník a distributor...

Vážený pane ombudsmane, neuznávám Vaše argumenty jako opodstatněné. Nedostal jsem odpověď na přímou otázku, což mě mrzí, a myslel jsem, že jste nezávislý, ale ukazuje se, že jste stejně zkorumpovaný jako celá česká vláda!!!

Díky za objektivní posouzení mého podání. Musím s uspokojením konstatovat, že váš podnik zřízením institutu ombudsmana udělal krok správným směrem při budování důvěryhodnosti u svých zákazníků.

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

Dobrý den, děkuji Vám za zaslané stanovisko, nicméně já mám na věc jiný názor a s postupem ČEZ nesouhlasím. V této záležitosti mně už žádná Vaše případná stanoviska nezasílejte.

Dobrý den. Děkuji ještě jednou. Dnes jsem zašel na kontaktní místo, kde jsem ke svému překvapení obdržel potřebné dokumenty, a to ještě s úsměvem od přítomných a velmi ochotných dam, které tam vyřizují podobné záležitosti. Chtěl bych touto cestou poděkovat pracovnicím kontaktního střediska za velmi kladný přístup k zákazníkům.

Vážený pane, děkuji za zaslání stanoviska k mému podání, s nímž jako logicky založený člověk nemohu absolutně souhlasit... Závěrem bych vám všem chtěl popřát, abyste si všechny peníze, o které jste mě okradli, pěkně užili.

Dobrý den, mile mě překvapila Vaše odpověď. Vím, že vina je z části na mé straně, ale v každém případě děkuji za čas, který věnujete mé záležitosti.

Výroční zpráva Ombudsmana ČEZ za rok 2012

Ombudsman ČEZ
Hvězdova 1716/2b
140 62 Praha 4

© MouseHouse, s. r. o.