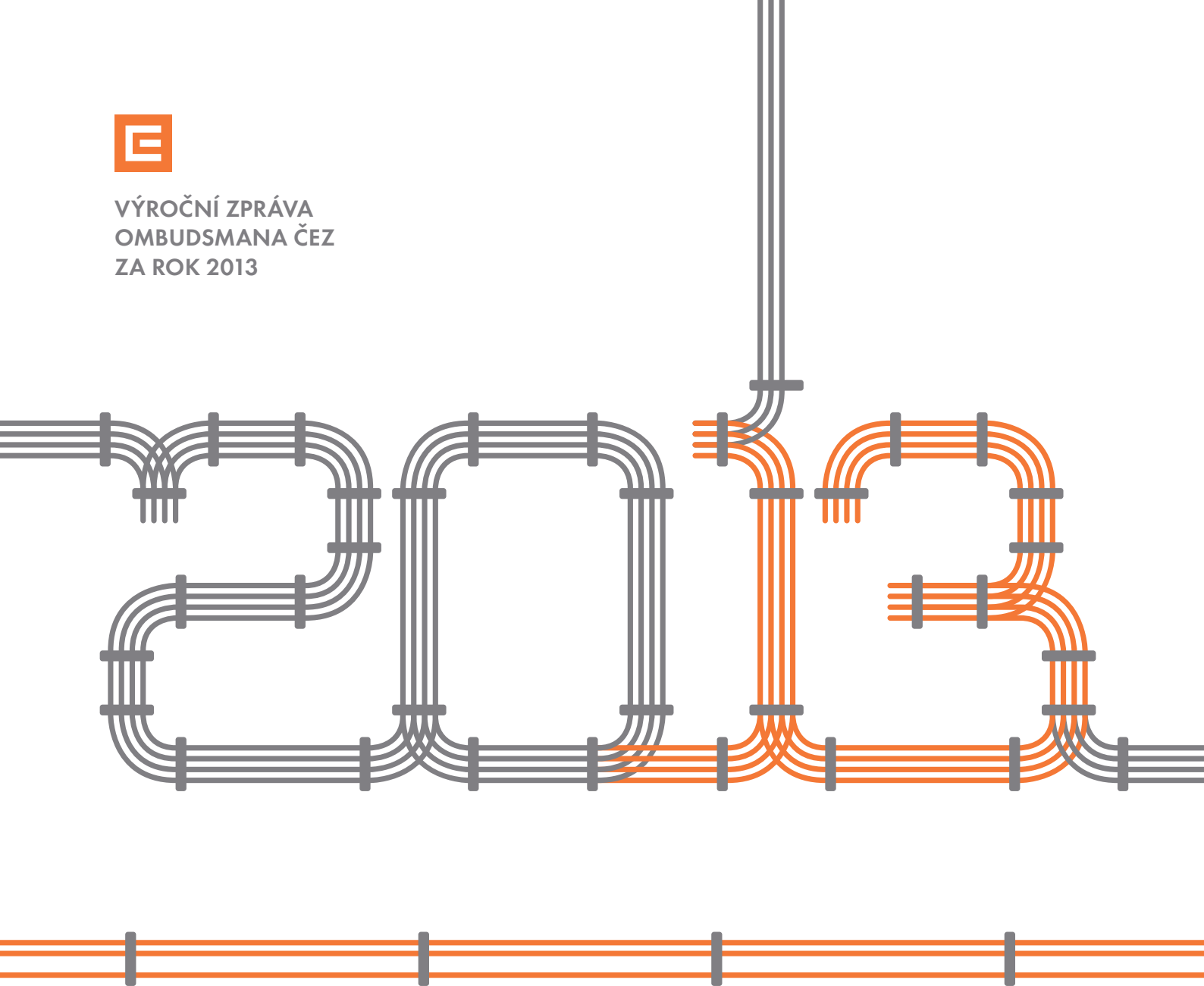


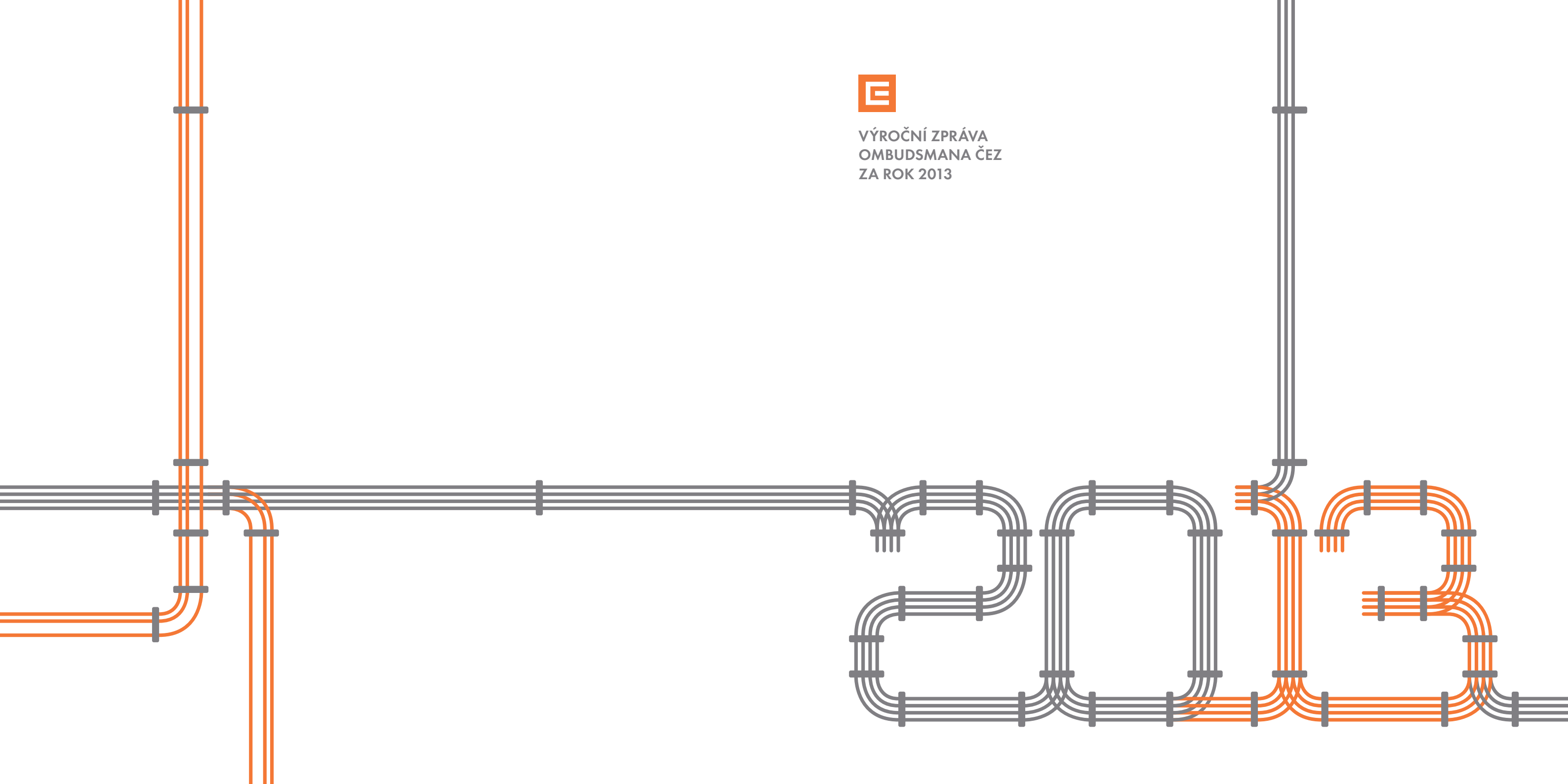


VÝROČNÍ ZPRÁVA
OMBUDSMANA ČEZ
ZA ROK 2013





VÝROČNÍ ZPRÁVA
OMBUDSMANA ČEZ
ZA ROK 2013



OBSAH

01)		
Ombudsman ČEZ	06	
Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ	08	
02)		
Podání a náměty v roce 2013	10	
Hlavní kategorie podání	13	
Statistika	25	
03)		
Kdo se může na Ombudsmana ČEZ obrátit	26	
Jaké případy Ombudsman ČEZ neřeší	28	
Zásady práce Ombudsmana ČEZ	29	
04)		
Proces šetření podání	30	
05)		
Napsali nám	32	

OMBUDSMAN ČEZ

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 2013 a současně prezentuje výsledky činnosti za uplynulé čtyři 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,



v letošním roce si Vám dovoluji představit již čtvrtou výroční zprávu ombudsmana společnosti ČEZ.

Když vedení společnosti ČEZ rozhodlo v roce 2009 o zřízení institutu ombudsmana pro zákazníky svých dceřiných společností, souviselo toto rozhodnutí s mnoha nejistotami. V energetických společnostech v České republice do té doby ombudsman neexistoval, nebyly tedy žádné praktické zkušenosti, jak by měl ombudsman vykonávat svou činnost.

Současně se zřízením Ombudsmana ČEZ bylo také definováno jeho poslání - 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 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.

Zda a jak se nám, tedy členům mého týmu a mně, daří naplňovat naše poslání, mohou posoudit především zákazníci společností Skupiny ČEZ. Protože bychom

rádi znali odpověď na tuto otázku, rozhodli jsme se na názor zeptat našich podatelů. S každým stanoviskem, které podatelům zasílám, je požádám o vyplnění anonymního dotazníku. V příštím roce Vás s výsledky průzkumu seznámím.

V letošní výroční zprávě najdete, stejně jako v loňské zprávě, statistické informace vypovídající o vývoji počtu podání a námětů i o vývoji počtu podání v jednotlivých kategoriích za poslední čtyři roky. Z grafů je zřejmé, že počet zákazníků, kteří se obrací na Ombudsmana ČEZ, stále roste. Počet podnětů vzrostl oproti minulému roku o 4 % a dosáhl celkového počtu 803.

Tak jako každý rok si pokládám otázku, proč tomu tak je. Podle mého názoru to není dáno méně kvalitní prací jednotlivých dceřiných společností Skupiny ČEZ, ale tím, že se více zákazníků společností Skupiny ČEZ o existenci ombudsmana dozvědělo, a také tím, že vzrostl počet zákazníků v oblasti prodeje plynu a mobilní telefonie.

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

I v roce 2013 jsme poskytovali na základě našich poznatků a zkušeností společností Skupiny ČEZ zpětnou vazbu, která jim umožňuje zlepšování jejich práce směrem k zákazníkům. Tým ombudsmana vytipoval při analýze podnětů zákazníků 11 systémových námětů, které byly předány společností Skupiny ČEZ.

Stejně tak jsme se v minulém roce zabývali doručeními námětů zákazníků na zlepšení zákaznických služeb ve Skupině ČEZ. Ty jsme po vyhodnocení předali příslušné společnosti Skupiny ČEZ. V roce 2013 jsme obdrželi od zákazníků 42 takových námětů.

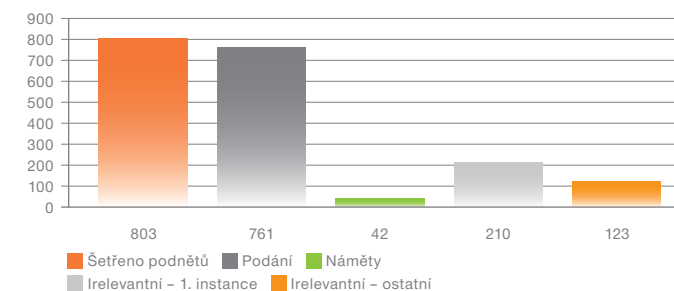
Vážení zákazníci, vážení zaměstnanci společností Skupiny ČEZ, vážení přátelé, věřím, že tým Ombudsmana ČEZ bude i v dalších letech nestranným partnerem zákazníků a společností Skupiny ČEZ a bude přispívat ke zlepšování jejich vzájemných vztahů.


Ing. Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ

PODÁNÍ A NÁMĚTY V ROCE 2013

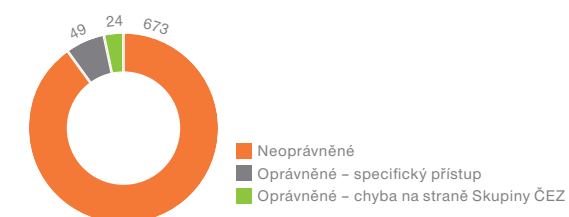
V roce 2013 řešil Ombudsman ČEZ celkem 803 podněty, z toho 761 podání a 42 náměty. 210 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamacie či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 123 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

Podněty doručené Ombudsmanovi ČEZ (2013)



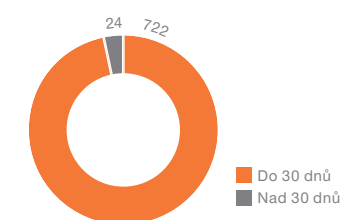
Z celkového počtu 746 podání uzavřených v roce 2013 byla 673 podání vyhodnocena jako neoprávněná, ve 49 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ, a ve 24 případech bylo podání vyhodnoceno jako oprávněné z důvodu zjištění pochybení na straně společností Skupiny ČEZ.

Počty uzavřených podání dle oprávněnosti (2013)



Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 722, tedy 97 %, z celkových 746 podání uzavřených v roce 2013.

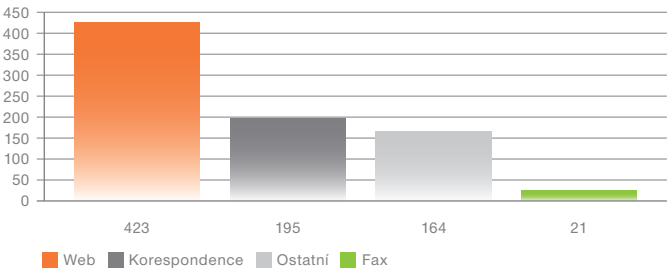
Rychlost vyřízení podání (2013)



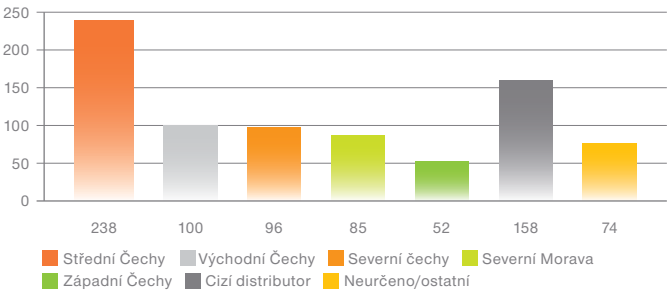
Z komunikačních kanálů, určených pro zasílání podnětů, byl nejvíce, a to ve více než 50 % případů, využíván webový formulář na stránkách www.cez.cz/ombudsman, a dále písemná korespondence. Nejméně využíván byl fax. Ve zvýšené míře byl využit e-mail, a to zejména v návaznosti na stanoviska Ombudsmana ČEZ, pro jejichž zaslání zákazníkovi byl e-mail použit.

V roce 2013 pokračoval nárůst podání týkajících se odběrů umístěných na cizím distribučním území. Oproti roku 2012 se podíl těchto podání zvýšil z 18 % na 20 %.

Počty přijatých podnětů dle způsobu doručení (2013)



Počty přijatých podnětů dle regionů (2013)



HLAVNÍ KATEGORIE PODÁNÍ

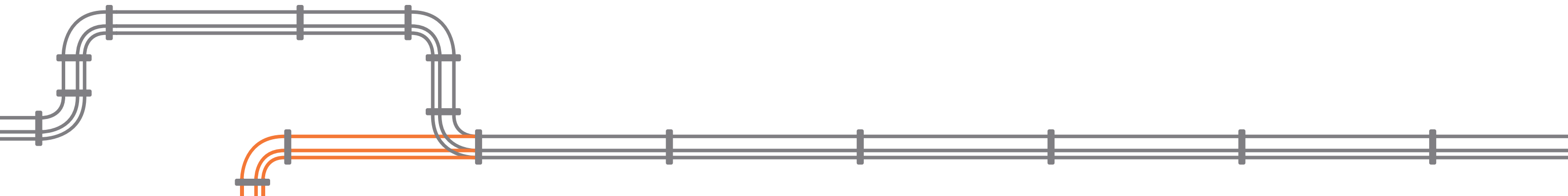
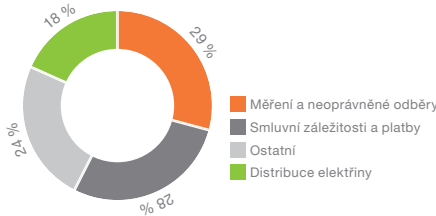
Nejvíce podání se týkalo **Měření a neoprávněných odběrů**, tedy zejména nesouhlasu zákazníka s výší naměřené a fakturované spotřeby elektřiny (80 %), předmětem ostatních podání byly zjištěné neoprávněné odběry.

V kategorii **Smluvní záležitosti a platby** se 59 % případů týkalo uzavření, ukončení a podmínek smluvního vztahu, 33 % případů se týkalo zálohových plateb nebo vrácení přeplatku a 8 % se týkalo přerušení dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka.

V kategorii **Ostatní** tvořily 71 % žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře nebo odpuštění smluvní pokuty, 26 % tvořila podání, která nebylo možno zařadit pod žádnou z kategorií, a 3 % stížnosti na chování zaměstnanců společností Skupiny ČEZ.

V kategorii **Distribuce elektřiny** se 59 % podání vztahovalo k majetkoprávním sporům, 13 % podání k poškozeným spotřebičům, 12 % k podmínkám připojení, 10 % se týkalo kvality dodávané elektřiny a 6 % plánovaných přerušení dodávky elektřiny.

Rozdělení šetřených podání do hlavních kategorií (2012)



MĚŘENÍ A NEOPRÁVNĚNÉ ODBĚRY

**Do této kategorie patří reklamace měření spotřeby elektřiny – 80 %
a neoprávněné odběry elektřiny – 20 %**

Reklamace měření spotřeby elektrické energie je nejčastější stížností podatelů. Podstata podání je většinou stejná. Zákazník obdrží vyúčtování spotřeby elektrické energie za uplynulé účtovací období, zjistí, že spotřeba je větší než za předchozí období, a usoudí, že musí být porucha v elektroměru, který nesprávně spotřebu měří. Nejprve reklamuje spotřebu u společnosti ČEZ Zákaznické služby, a pokud s reklamací neuspěje, obrátí se na Ombudsmana ČEZ. Postup zákazníka je samozřejmě v pořádku, ale problém začíná při prokazování, zda elektřina byla na odběrném místě spotřebována, či nikoliv.

Takové stavy, kdy zákazník pochybuje o správnosti měření spotřeby elektrické energie, mohou nastat a energetický zákon (zákon č. 458/2000 Sb.) to předpokládá. Zákon chrání na jedné straně zákazníka, ale na druhé straně i provozovatele distribuční soustavy před možným zneužitím. Tato skutečnost je vyjádřena v energetickém zákoně s tím, že definuje, kdo v takovém případě náklady spojené s přezkoušením elektroměru hradí.

V § 49 odst. 8 a 9 energetického zákona je uvedeno: „Vznikla-li pochybnost o správnosti údajů měření nebo byla-li zjištěna závada na měřicím zařízení, je provozovatel přenosové soustavy nebo provozovatel distribuční soustavy povinen 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.“

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.

Oprava spotřeby elektřiny je potom upravena vyhláškou č. 82/2011 Sb., kde je v § 4 odst. 3 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.“

Případ pana Jana

Pan Jan se obrátil na Ombudsmana ČEZ s požadavkem na prověření vyúčtování spotřeby elektřiny za poslední účtovací období. Podle odečtu elektroměru vzrostla na jeho odběrném místě několikanásobně spotřeba oproti předcházejícím rokům. Protože byl nárůst spotřeby opravdu velký a pracovníce místního obecního úřadu nám sdělila, že pana Jana zná a že si neumí představit, jakým způsobem by takové množství elektřiny spotřeboval, vydali jsme se k panu Janovi, abychom situaci prověřili na místě.

Při místním šetření bylo potvrzeno, že instalované spotřebiče v domku pana Jana odpovídají v podání uváděným skutečnostem, že elektřinu používá pouze na svícení a provoz drobných spotřebičů.

Elektroinstalace v domku nebyla dimenzována na přenesení tak vysokých výkonů, odpovídajících uvedené spotřebě v čase. Návštěva na místě neprokázala možnost nějaké skryté spotřeby.

Na základě těchto skutečností jsem doporučil příslušné společnosti, aby provedla ověření správnosti měření elektroměru na vlastní náklady. Při přezkoušení elektroměru se ukázalo, že na elektroměru byla závada. Na základě tohoto zjištění byla panu Janovi přepočítána spotřeba dle průměrných spotřeb v minulosti.

Případ paní Jiřiny a paní Evy

Při kontrole odběrného místa paní Jiřiny byla pracovníkem společnosti zjištěna záměna elektroměrů. Bylo ověřeno, že elektroměr evidovaný na paní Jiřinu registruje spotřebu její sousedky paní Evy a naopak. Nepodařilo se zjistit, proč a kdy k záměně elektroměrů došlo. Skutečná spotřeba paní Jiřiny byla poloviční oproti spotřebě paní Evy. Ve skutečnosti, v důsledku přehozených elektroměrů, ale platila spotřebu paní Evy.

Pracovníci společnosti provedli v souladu se zákonem přepočet spotřeb elektřiny u obou zákaznic na skutečně odebrané množství elektřiny za poslední tři roky a zaslali je oběma zákaznicím k odsouhlasení. Paní Jiřina samozřejmě přepočet odsouhlasila. Paní Eva to pod různými zástupnými důvody odmítla.

Jelikož nedošlo k odsouhlasení návrhu řešení chybně fakturovaných údajů z měření oběma dotčenými stra-

nami a vzhledem ke skutečnosti, že nebylo možno určit přesný termín, kdy k záměně elektroměrů došlo, sdělila společnost oběma zákaznicím, že původní faktury zůstávají v platnosti.

Paní Jiřina se obrátila na Ombudsmana ČEZ o pomoc při řešení této situace.

Nad výsledky šetření tohoto případu, které provedli mí kolegové, jsem dospěl k přesvědčení, že je potřeba vždy zvolit takové řešení, které bude dávat jistotu, že nebyl poškozen ani jeden z dotčených zákazníků. Na základě mého doporučení byla přepočtena spotřeba pouze paní Jiřině, přestože tím došlo k poškození obchodníka, kterému nebyla uhrazena celá spotřeba.

Neoprávněný odběr definuje zákon č. 458/2000 Sb. v § 51. Neoprávněným odběrem elektřiny z elektrizační soustavy je:

- a) odběr bez uzavřené smlouvy, jejímž předmětem by byla dodávka elektřiny,
- b) odběr při opakovaném neplnění smluvených platebních povinností nebo platebních povinností, vyplývajících z náhrady škody způsobené neoprávněným odběrem elektřiny, které nejsou splněny ani po upozornění,

- c) odběr bez měřicího zařízení, pokud odběr bez měřicího zařízení nebyl smluvně sjednán,
- d) připojení nebo odběr z té části zařízení, kterou prochází neměřená elektřina,
- e) odběr měřený měřicím zařízením:
 1. které prokazatelně nezaznamenalo odběr nebo zaznamenalo odběr nesprávně ke škodě výrobce elektřiny, obchodníka s elektřinou, provozovatele distribuční soustavy nebo provozovatele přenosové soustavy v důsledku neoprávněného zásahu do tohoto měřicího zařízení nebo do jeho součásti či příslušenství, nebo byly v měřicím zařízení provedeny takové zásahy, které údaje o skutečné spotřebě změnily,
 2. které nebylo připojeno provozovatelem přenosové soustavy nebo provozovatelem distribuční soustavy, které prokazatelně vykazuje chyby spotřeby ve prospěch zákazníka a na kterém bylo buď porušeno zajištění proti neoprávněné manipulaci nebo byl prokázán zásah do měřicího zařízení,

- f) odběr v přímé souvislosti s neoprávněným zásahem na přímém vedení či na zařízení distribuční soustavy nebo na zařízení přenosové soustavy,
- g) odběr elektřiny bez smlouvy o zúčtování odchylek nebo smlouvy, jejímž předmětem je přenesení odpovědnosti za odchylku na subjekt zúčtování.

Stále existují zákazníci, kteří se nechovají ve vztahu k energetickým společnostem poctivě a odebírají elektřinu „načerno“.

Způsob stanovení náhrady škody při neoprávněném odběru elektřiny upravuje vyhláška č. 82/2011 Sb. ze dne 17. března 2011, o měření elektřiny a o způsobu stanovení náhrady škody při neoprávněném odběru, neoprávněné dodávce, neoprávněném přenosu nebo neoprávněné distribuci elektřiny.

V případě odhalení neoprávněného odběru jsou důsledky pro tyto osoby velmi nepříjemné, protože náhrada škody za neoprávněně odebranou elektřinu stanovená vyhláškou může být poměrně vysoká.

Z hlediska zákona není podstatné, jestli vyčíslená náhrada škody odpovídá skutečným odběrům, přestože se to těmto zákazníkům zdá nespravedlivé.

Existují ovšem i případy, kdy zákazník o tom, že mu někdo manipuloval s elektroměrem, ani nemusí vědět. Nic to nemění ale na tom, že jako na zákazníka se na něho vztahuje § 28 zákona č. 458/2000 Sb., který zákazníkovi ukládá v odst. d) povinnost „udržovat svá odběrná elektrická zařízení ve stavu, který odpovídá právním předpisům a technickým normám“.

Dokazování těchto případů ale spadá do kompetence orgánů činných v trestním řízení, ne do kompetence Ombudsmana ČEZ. Ten může udělat pouze to, co pravidelně dělá – tedy doporučit zákazníkům, aby si průběžně kontrolovali svá odběrná elektrická zařízení, a vyhnuli se tak možnému nepříjemnému překvapení, že technik při kontrole zjistí, že s elektroměrem někdo manipuloval. Pokud to nebyl sám zákazník, je obtížné dokazovat, že manipulaci s elektroměrem provedla nějaká třetí osoba.



SMLUVNÍ ZÁLEŽITOSTI A PLATBY

Do této kategorie patří smluvní záležitosti (uzavření a ukončení smluvního vztahu) – 59 %, reklamace záloh a plateb – 33 % a reklamace přerušení dodávky elektřiny (z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka) – 8 %

Oblast **smluvní záležitosti** je charakterizována převážně problémy souvisejícími s přechodem zákazníka k jinému dodavateli plynu nebo elektřiny.

Opakují se problémy předchozích let s tím, že zákazníci si často neuvědomují, že po uplynutí doby trvání smlouvy se její platnost i účinnost vždy opětovně prodlouží, a to zpravidla o 12 měsíců, pokud kterýkoliv z účastníků nesdělí druhému účastníkovi nejméně 1 kalendářní měsíc před uplynutím doby jejího trvání, že na jejím prodloužení netrvá.

Ve smluvním ujednání smluv týkajících se dodávky elektřiny je uvedeno, že „smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zahájení dodávky dle článku II. odst. 1 písm. e) Smlouvy“, a ve smluvním ujednání smluv týkajících se dodávky plynu, že „smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Účastníků s účinností na dobu určitou od zahájení dodávky plynu do ukončení dodávky plynu podle ustanovení čl. IV. odst. 4 Smlouvy“.

Zákazníci a někdy i dodavatelé dělají při výpovědi smlouvy chyby. 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 výpo-

vědi smlouvy na jedné straně, na druhé straně také nesprávné informace poskytnuté zákazníkům obchodními společnostmi.

Úplný soupis nutných kroků a dalších probíhajících činností a jejich návazností pro změnu dodavatele v režimu přenesené odpovědnosti za odchylku je uveden v § 30 vyhlášky č. 541/2005 Sb.

Způsob, jak mají domácnosti postupovat při změně dodavatele, uvádí na svých stránkách Energetický regulační úřad.

„V okamžiku, kdy si zákazník vybere nového dodavatele, je nezbytné s ním uzavřít smlouvu o dodávce elektřiny. Před definitivním podpisem smlouvy je nezbytné si nechat předložit tuto smlouvu, platný ceník a platné obchodní podmínky. Tyto dokumenty doporučujeme znovu a důkladně prostudovat včetně poznámek pod čarou a textů psaných malým písmem (viz druhý krok body d, e) a ověřit, zda tyto dokumenty nejsou v rozporu se zákazníkem zjištěnými informacemi, které vedly k rozhodnutí se pro tohoto obchodníka.“

Pro ulehčení celého procesu změny dodavatele je možné dát při podpisu smlouvy vybranému obchodníkovi plnou moc v zastupování v rámci procesu změny do-

davatele. Obchodník pak může provést některé činnosti za zákazníka, čímž i z důvodu větších zkušeností s procesem změny dodavatele může celý proces změny dodavatele urychlit.

Případ paní Vlasty

Paní Vlasta se obrátila na Ombudsmana ČEZ se žádostí o prošetření postupu společnosti ČEZ Prodej ve věci uzavření smluv na dodávku elektřiny a plynu pro její odběrná místa. Paní Vlasta uzavřela smlouvy prostřednictvím společnosti BA, která byla společností ČEZ Prodej zplnomocněna k uzavírání smluv.

K zahájení dodávky mělo dojít k 1. únoru 2013. Stávající dodavatel paní Vlastu informoval, že výpovědi stávajících smluv nebyly akceptovány z důvodu jejich neúplnosti. Jednalo se o formální pochybení, uvedení chybného data požadované změny dodavatele a nedodání plné moci od paní Vlasty. Společnost BA tedy nepostupovala správně a stávající dodavatel měl právo výpověď smluv neakceptovat.

Z uvedeného je zřejmé, že všechny paní Vlastou uzavřené smlouvy byly platné, nicméně nevstoupily v účinnost k předpokládanému datu, tedy k 1. únoru 2013, neboť k tomuto datu nebyla realizována změna dodavatele.

Na základě prošetření podání mými kolegy jsem dospěl k závěru, že ze strany společnosti ČEZ Prodej (ve vztahu k paní Vlastě nebylo podstatné, že uvedená společnost byla zastupována společností BA) došlo k pochybení, které zapříčinilo, že nebyla zahájena dodávka elektřiny a plynu dle smluvního ujednání.

Doporučil jsem společnosti ČEZ Prodej, aby paní Vlastu kontaktovala za účelem dojednání dalšího postupu a aby v této věci podnikla náležité kroky. Současně jsem společnosti ČEZ Prodej doporučil, aby kromě řešení dalšího postupu a narovnání smluvního vztahu s paní Vlastou zahrnula do jednání i otázku případné kompenzace za finanční škodu, pokud k ní, jak paní Vlasta uvedla, skutečně došlo.

DISTRIBUCE ELEKTŘINY

Do této kategorie patří majetkoprávní vztahy – 59 %, reklamace poškozených spotřebičů z důvodu přepětí v síti – 13 %, reklamace podmínek připojení k síti – 12 %, reklamace kvality dodávané elektřiny – 10 % a plánované vypínání elektřiny – 6 %

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.

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. Jak jsem již uvedl mnohokrát, tyto sloupy a konzole byly postaveny nebo umístěny na domy a pozemky vlastníků v určité, často historicky vzdálené době a za jiných společenských podmínek. Není v silách 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.

Případ pana Milana

Pan Milan se na mě obrátil se žádostí o přeložení sloupu s vedením nízkého napětí, který je umístěný na jeho zahrádce, s odvoláním, že mu distributor odmítl sloup přemístit na vhodnější místo. Argumentoval tím, že v katastru nemovitostí není žádná zmínka o věcném břemenu na jeho pozemku. Trval na přemístění sloupu s tím, že mu překáží a kazí estetický vzhled nově opraveného domu.

Vnímám, že pan Milan logicky dospěl k tomu, že přemístění sloupu na jeho pozemku by neměl být problém, když navíc nemá podepsanou smlouvu o věcném břemenu. Věc je ale složitější.

Energetický zákon č. 458/2000 Sb., nezrušil právní vztahy a právní skutečnosti vzniklé na základě předchozího elektrizačního zákona č. 79/1957 Sb. Podle § 26 tohoto zákona se věcná břemena nezapisovala do pozemkových knih.

Ode dne účinnosti současně platného energetického zákona je zřizovatel a provozovatel energetického zařízení povinen s dotčeným vlastníkem vždy sjednat a uzavřít smlouvu o zřízení věcného břemene nebo takové právo na dotčené nemovitosti vyvlastnit.

Na základě výše uvedených skutečností jsem musel panu Milanovi sdělit, že distributor postupoval v souladu se zákonem a že mu v jeho záležitost nemohu pomoci.

Další oblastí v této kategorii jsou podání týkající se poškození spotřebičů, uplatňovaná zákazníky a zdůvodňovaná přepětím nebo podpětím v síti. Samozřejmě v distribuční síti nastávají situace, kdy dochází k přechodovým stavům, které mají vliv na parametry sítě. Není někdy jednoduché posoudit, jestli jde zavinění tohoto stavu za distributorem, nebo zákazník nemá instalovánu dostatečnou ochranu spotřebičů.

Případ pana Eduarda

Pan Eduard se obrátil na Ombudsmana ČEZ ve věci náhrady škody za elektrospotřebiče poškozené přepětím v síti. Stěžoval si, že společnost ČEZ Distribuce dělá průtahy s náhradou škody.

K přepětí a následnému poškození spotřebičů obyvatel domu došlo v důsledku poruchy distribučního zařízení, spočívající v uvolněném „vypáleném“ kontaktu kabelového oka vodiče PEN přípojky pro bytový dům.

Pan Eduard žádal náhradu škody za poškození sedmi elektrokotlů v celkové hodnotě 40 tis. Kč.

Šetřením jsem zjistil, že společnost ČEZ Distribuce uznala, že zavinění je na straně společnosti s tím, že některým poruchám se dá obtížně předcházet. Byla srozuměna s tím, že nahradí zákazníkům vzniklou škodu. Každý distributor má ale svá interní pravidla, kterými stanovuje, jaké podklady musí být zákazníkem doloženy v případě poškození nebo zničení spotřebičů v důsledku poruchy, která jde na vrub společnosti a v důsledku které byla způsobena zákazníkovi škoda.

V opačném případě by společnost provedla platbu bez právního důvodu.

Moji spolupracovníci zjistili, že pan Eduard společnosti zaslal žádost o náhradu škody, ale nedoložil potřebné dokumenty (které již bylo asi obtížné sehnat), prokazující a dokladující vzniklou škodu. Jednalo se zejména o doklady o nabytí, datu a pořizovací ceně poškozených elektrických spotřebičů.

Vzhledem k tomu, že je v některých případech přípustná i forma čestného prohlášení, doporučil jsem panu Eduardovi, aby doplnil chybějící dokumenty formou čestného prohlášení, a společnosti ČEZ Distribuce, aby toto prohlášení akceptovala.

OSTATNÍ

Do této kategorie patří žádosti o splátkový kalendář, odklad splatnosti, odpuštění dluhu – 71 %, ostatní reklamace – 26 % a stížnosti na chování zaměstnanců – 3 %

Obecně přistupuje Ombudsman ČEZ ke všem zákazníkům v téže situaci stejně a nečiní neodůvodněné rozdíly v přístupu k nim. V ojedinělých případech ale zohledňuje možnou mimořádnou situaci konkrétního zákazníka, který se dostal do tíživé sociální situace. Tam, kde to výklad zákona a předpisů umožňuje, zohledňuje v těchto případech důsledky možné přílišné tvrdosti zákona nebo předpisů 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.

Případ pana Petra

Na Ombudsmana ČEZ se obrátila zaměstnankyně oddělení sociální péče městského úřadu jedné obce se žádostí o pomoc pro pana Petra.

Zákazník pobíral dávky v hmotné nouzi (příspěvek na živobytí), žil na hranici životního minima a pečoval o postiženého sedmiletého syna. Rodina se ocitla ve velmi svízelné situaci, neboť neměla prostředky na uhrazení pohledávky z ukončené smlouvy na dodávku elektřiny ani prostředky na složení jistiny ve výši trojnásobku

předpokládané výše zálohových plateb, což bylo oboují podmínkou pro uzavření nové smlouvy na dodávku elektřiny, a tedy i obnovení dodávky. Dle vyjádření oddělení sociální péče reálně hrozilo ohrožení nezletilého syna na zdraví a zdárném vývoji, v případě dlouhodobého přerušení dodávky elektřiny dokonce jeho odebrání z péče rodičů.

Výše uvedené skutečnosti jsem pečlivě zvážil a doporučil společnosti, aby zákazníkovi umožnila uhradit pohledávku formou únosného splátkového kalendáře a uzavřít novou smlouvu bez nutnosti složení jistiny ve výši trojnásobku předpokládané výše zálohových plateb. Zároveň bylo v součinnosti s příslušným oddělením sociální péče zákazníkovi doporučeno, aby svoji spotřebu elektřiny přizpůsobil svým finančním možnostem.

V takových případech ombudsman obvykle prověřuje finanční a sociální situaci zákazníka a někdy zákazníka navštíví osobně. Pokud dospěje k názoru, že zákazník se do tíživé situace nedostal vlastní vinou, uplatní specifický přístup a doporučí příslušné společnosti, aby zákazníkovi vyšla vstříc a poskytla mu splátkový kalendář, který pro něho bude únosný, případně mu poskytla další zmírňující podmínky.

Někdy na své povinnosti chránit svá elektrická zařízení zapomínají zejména podnikatelé. Podle § 28 odst. 2 písm. a) zákona č. 458/2000 Sb., je zákazník povinen se řídit Pravidly provozování distribuční soustavy, a dle odst. d) udržovat svá odběrná elektrická zařízení ve stavu, který odpovídá právním předpisům a technickým normám.

V Pravidlech provozování distribuční soustavy je uvedeno: „Pro předcházení nebezpečí pro osoby a zařízení je uživatel distribuční soustavy povinen se řídit ustanoveními norem ČSN EN 61936-1 (33 3201) a ČSN EN 50522 (33 3102) a norem řady ČSN 33 2000 v platném znění a dále požadovat od dodavatelů zařízení, aby vyhovovalo parametrům kvality elektřiny v dané distribuční soustavě.“

V normě ČSN 33 2000-4-45 je pak uvedeno: „Tam, kde pokles napětí nebo jeho přechodná ztráta a následek obnovení mohou způsobit nebezpečí pro osoby nebo majetek, musí se provést vhodná opatření. Opatření se musí provést rovněž tehdy, jestliže výpadkem napětí může být poškozena část instalace nebo spotřebič.“

V mnoha případech zákazníci reklamují poškození spotřebiče, ke kterému podle jejich názoru došlo při vypnutí nebo opětovném obnovení dodávky elektřiny. To jsou případy, kdy je velmi obtížné prokázat, že právě tento stav v distribuční síti byl příčinou poškození jejich spotřebičů. Běžné stavy přerušení dodávky elektrické energie, ať už z důvodu poruchy v distribuční soustavě nebo při plánované údržbě a opětovné obnovení dodávky elektřiny, by měly spotřebiče bez úhony vydržet.



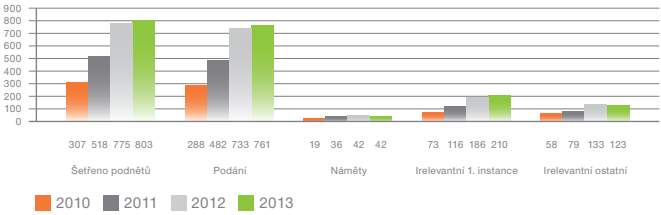
STATISTIKA

Mezi roky 2010 a 2011 došlo k nárůstu počtu šetřených podnětů o 69 %, mezi roky 2011 a 2012 o 50 % a mezi roky 2012 a 2013 o 4 %. Nárůst mezi roky 2010 a 2013 činí 162 %. Podíl námětů na celkovém počtu podnětů činil 6 % v roce 2010, 7 % v roce 2011, a 5 % v roce 2012 i 2013. Z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamační či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, bylo příslušným společností v roce 2010 předáno 24 % podnětů, v roce 2011 22 % podnětů, v roce 2012 24 % podnětů a v roce 2013 26 % podnětů.

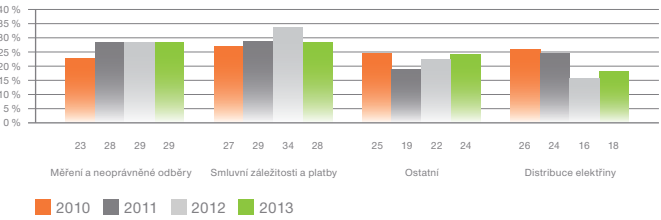
V podílu hlavních kategorií na celkovém počtu podání nedochází k výraznějším výkyvům. I v roce 2013 pokračoval nárůst (19 % v roce 2011, 22 % v roce 2012 a 24 % v roce 2013) v kategorii Ostatní způsobený zejména nárůstem počtu žádostí o splátkový kalendář, odklad splatnosti či odpuštění dluhu. K největšímu poklesu došlo v kategorii Smluvní záležitosti a platby – 29 % v roce 2011, 34 % v roce 2012 a 28 % v roce 2013.

Ve vývoji počtu podání v hlavních kategoriích stojí za zmínku kategorie Distribuce elektřiny, ve které bylo v roce 2013 přijato celkem 78 podání, což je v této kategorii zatím nejvíce, avšak procentuální podíl na celkovém počtu podání byl nižší než v roce 2010 i 2011, a to především z důvodu celkového nárůstu počtu podnětů. V kategoriích Měření a neoprávněné odběry a Ostatní byl v roce 2013 rovněž přijat zatím nejvyšší počet podání, zatímco v kategorii Smluvní záležitosti a platby jako jediné nebylo dosaženo nejvyšší hodnoty.

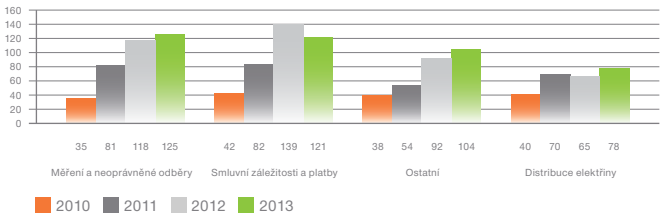
Vývoj počtu obdržených podnětů (2010–2013)



Procentuální vývoj počtu obdržených podání dle hlavních kategorií (2013)



Vývoj počtu obdržených podání dle hlavních kategorií (2013)



Případ pana Jaroslava

Pan Jaroslav se na mě obrátil s prosbou o pomoc vzhledem k tomu, že podle jeho slov nebyl schopen dostát svým závazkům souvisejícím s platbami za dodávku elektřiny z důvodu tíživé životní situace související s povodní.

Zásadně šetříme podání zákazníků nezávisle na předchozích závěrech společností Skupiny ČEZ a ověřujeme si jak tvrzení společností Skupiny ČEZ, tak i tvrzení zákazníků.

S cílem ověřit tvrzení pana Jaroslava jsme se obrátili na obecní úřad v příslušné obci. Jednali jsme s pracovníci odboru pro záležitosti občanů, který měl na starosti péči o občany zasažené povodní. Od pracovnice jsme dostali informaci, že zákazník není na seznamu osob zasažených povodní, kterým byla vyplácena jednorázová finanční pomoc. Pracovnice si také jméno zákazníka v souvislosti s povodněmi nevybavovala, nicméně nechtěla mu nijak ukřivdit, a tak se okamžitě vypravila na kole na dotyčnou adresu, aby ověřila situaci na místě.

Během necelé hodiny telefonovala a sdělovala, že dle jejího pozorování nebyly na domě žádné zjevné stopy po povodni. Současně však připustila, že vzhledem k druhu sanační omítky na domě nemuselo být poškození na první pohled zjevné. Proto jsme pana Jaroslava oslovili, aby fotografiemi doložil míru poškození domu povodní nebo kontaktoval pracovníci obecního úřadu, která přijde rozsah poškození bytových prostorů fyzicky ověřit. Na základě jednání s Ombudsmanem ČEZ nabídl úřad zákazníkovi dodatečné vyplacení jednorázové pomoci ve výši 30 000 Kč pro případ, že prokáže, že na ni má nárok.

Na naši aktivitu a výzvu pracovnice úřadu pan Jaroslav nereagoval a nikoho z nás už nekontaktoval. Tím se připravil o pomoc ze strany obou uvedených institucí – tedy, pokud by prokázal, že na ni měl nárok. Velmi pravděpodobně tomu tak ale nebylo.



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 dále osoby, které vstoupily do jednání o uzavření takové smlouvy,
- které mají či měly uzavřenu smlouvu na dodávku tepla, plynu a telekomunikačních služeb 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 již podání zákazníka začal šetřit, 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 jsou objektivita, nestrannost, důslednost, nezávislost, specifický přístup

Co to v praxi znamená?

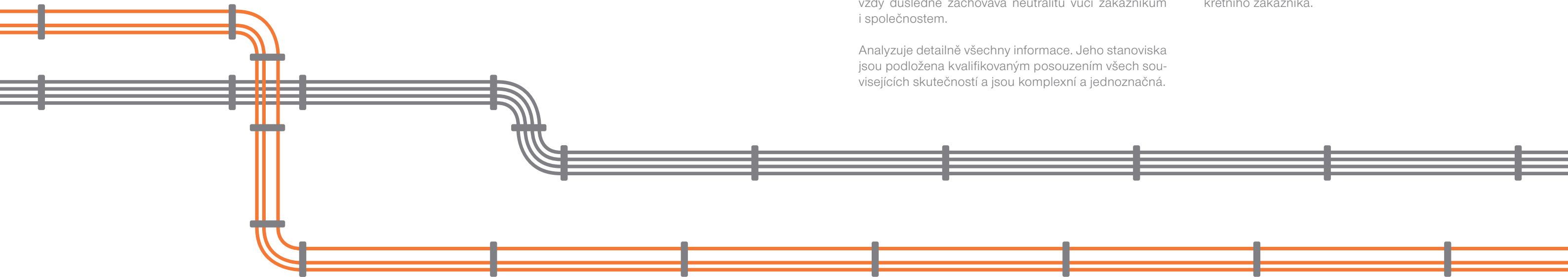
Při šetření podání zcela zásadně vychází z nezpochybnitelných skutečností, které se k danému případu vztahují, smluvních vztahů, z dikcí zákonů, judikatury a dokumentace společností Skupiny ČEZ. Na takových skutečnostech staví vydaná stanoviska.

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 společností.

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.



PROCES ŠETŘENÍ PODÁNÍ

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.

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.

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.

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.

Podrobná analýza

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

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

Těší mě, že jsme se konečně dobrali řešení celé situace, byť to zařídil až ombudsman jako „poslední instance“. Vámi navrhovaný způsob vyúčtování akceptuji a děkuji za nabídku. Ve Vašem stanovisku jsem se však nedočetla nic o případné kompenzaci za průtahy ze strany Vaší společnosti...

Chtěl bych moc poděkovat za přístup a pomoc i za jednání, kterým se snažíte ovlivnit nejen sankční poplatky ale i odpojení místa. Pro nás jako organizaci především pro děti, které sem vyjíždí na veškeré prázdniny a některé víkendy, by to bylo velmi dramatické. Děkuji tedy nejen jménem svým ale i našich dětí, vedoucích a rodičů...

Dobrý den, já o koze, vy o voze (co se vám hodí do krámu) – to je jen ztráta času a ke zlepšení to stejně nevejde. Snad se někdy dočkám toho, že začnete fungovat jako slušná firma vážící si svého odběratele a opravdu děláte to, co nabízíte při získávání zákazníka...

Vážený pane Sedláku, když jsem dnes večer četl email od vás, věřte mi to nebo ne, vyhrkly mě slzy do očí. Nechápu, že ještě jsou tací lidé, kteří se dokážou asi vžít do naší kruté situace a pochopit nás a hlavně nám pomoci. Vím o panu Sedlákově už z dřívějška, že je to člověk na svém místě, pomohl mé dceři, a to tak, že strašně moc a celá má rodina si toho dodnes moc vážíme...

Vážený pane Sedláku, v první řadě děkuji za Váš čas, který jste věnoval rozsáhlému vysvětlování výkladu zákonů. Pokud se nad celou věcí jen trochu zamyslíte,

zjistíte, že tyto zákony jsou doslova „na míru ušité“ pro společnost ČEZ. Zákazník je v tomto případě tak trochu něco jako „rukojmí“, protože nemá jinou možnost, než se podřídí monopolní společnosti...

Musím Vám všem hodně poděkovat a budu se snažit uhradit všechny splátky, které byly navrženy a ještě jednou děkuji váženému panu ombudsmanovi ČEZU, který mně to vše umožnil...

Obdržel jsem výše zmíněné stanovisko. Přestože je pro nás velmi negativní, děkuji za Váš čas strávený nad naší beznadějnou záležitostí. Opět se občan přesvědčil, že spravedlnost je v této zemi vzácností. Zákon je v tomto a mnoha jiných případech nakloněn pouze a jen na stranu distributora a ten si může dovolit k občanům doslova cokoli...

Chtěl bych Vám poděkovat za urgenci při vypořádání mého podílu, která byla ihned vyřízena. Čtyři měsíce urgencí mě pomalu přivádělo k myšlenkám, že už je úplně všude vše špatně. Opak je pravdou. Velmi děkuji...

V tom případě s Vámi ukončuji v nejbližší době veškerou spolupráci na Vašem výdělku. Jsou tu i levnější a vstřícnější společnosti. Vám přeji to nejhorší, co Vás může potkat. Nehezký den...

Vážený pane inženýre, děkuji za Vaše stanovisko. Podrobněji se k němu vyjádřím po konzultaci s právníky, nicméně oceňuji, že se tím zabýváte. Rád bych jen uvedl na pravou míru některé skutečnosti ohledně žádosti...

Výroční zpráva Ombudsmana ČEZ za rok 2013

Ombudsman ČEZ
Hvězdova 1716/2b
140 62 Praha 4

© MouseHouse, s. r. o.

