VÝROČNÍ ZPRÁVA OMBUDSMANA ČEZ ZA ROK 2015

OBSAH

Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ

Statistiky – rok 2015

Statistiky – roky 2013-2015

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ a příklady konkrétních podání

Výsledky průzkumu spokojenosti zákazníků 2015

Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé,

předkládám Vám v pořadí již šestou Výroční zprávu Ombudsmana ČEZ. Společnost ČEZ, jako první energetická společnost nejen v České republice, ale i ve střední a jihovýchodní Evropě, ustanovila v roce 2009 institut firemního ombudsmana, a to v zájmu zlepšení podmínek pro zákazníky svých dceřiných společností. Ombudsman ČEZ vznikl zejména proto, aby urovnával možné spory mezi zákazníky společností Skupiny ČEZ a těmito společnostmi. Hlavní těžiště práce mojí i mých kolegů spočívá v řešení případů, kdy se zákazníci domnívají, že jejich stížnosti či reklamace nebyly společnostmi Skupiny ČEZ správně posouzeny a vyřízeny.

Rok 2015 byl šestým úplným rokem naší činnosti. Po každoročním nárůstu počtu podnětů, které jsem obdržel od zákazníků, došlo v roce 2015 poprvé k mírnému meziročnímu poklesu. Tento trend připisuji zlepšené péči společností Skupiny ČEZ o své zákazníky, a nepovažuji jej proto za nesprávný, přestože neočekávám, že by pokles pokračoval i v roce 2016. Výrazně se na poklesu celkového počtu přijatých podání podílel více než 40% pokles počtu podání týkajících se dodávky plynu.

Z celkového počtu 676 podání uzavřených v roce 2015 jsem shledal 8 % podání jako oprávněných, ať už to bylo z důvodu pochybení na straně některé ze společností Skupiny ČEZ nebo jsem v některých případech zmírnil dopady zákonů nebo rozhodnutí společnosti na zákazníka. Z podrobnějších statistik, které můžete nalézt dále ve výroční zprávě, vyplývá, že i v roce 2015 se nejvíce podání týkalo měření spotřeby, tedy zejména nesouhlasu zákazníků s výší naměřené a fakturované spotřeby elektřiny nebo plynu. K největšímu poklesu došlo u podání zákazníků, kteří považují přerušení dodávky elektřiny či plynu na jejich odběrném místě za neoprávněné, a to o téměř 60 %.

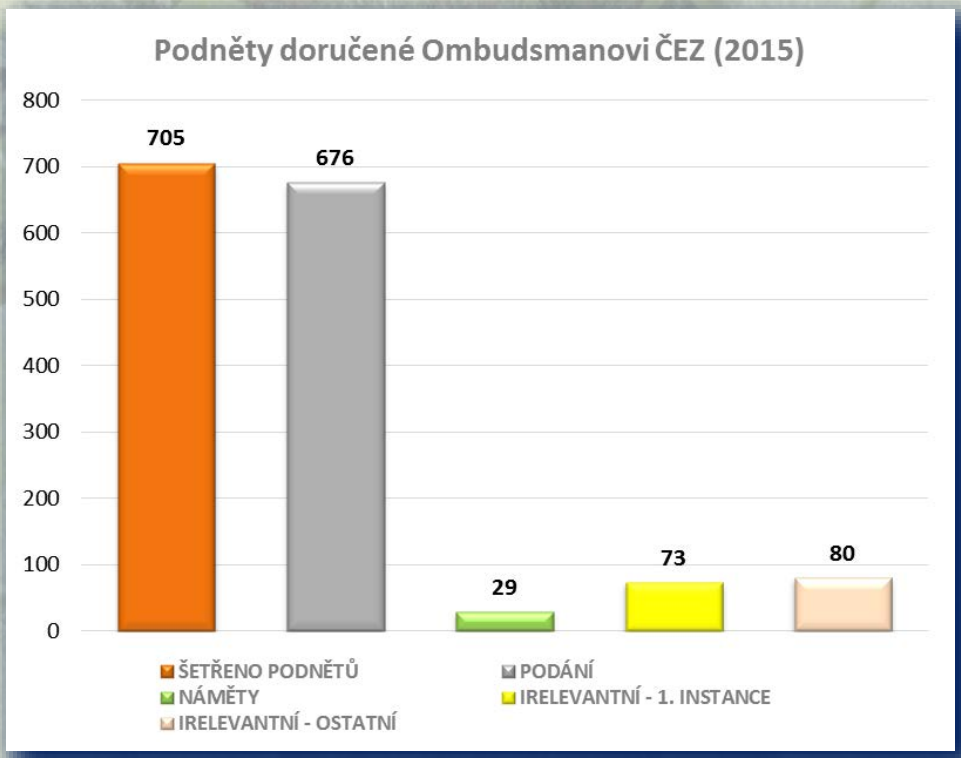
Stejně jako v předchozích letech jsme se já a můj tým specialistů nevěnovali pouze řešení jednotlivých podnětů od zákazníků, ale rovněž jsme na základě našich poznatků a zkušeností pokračovali v poskytování zpětné vazby společnostem Skupiny ČEZ, která jim umožňuje zlepšovat jejich práci směrem k zákazníkům. Stejně tak jsme se v minulém roce zabývali doručenými náměty zákazníků na zlepšení zákaznických služeb ve Skupině ČEZ, které jsme po vyhodnocení předali příslušným společnostem Skupiny ČEZ. V roce 2015 také pokračovalo zjišťování názorů zákazníků na to, jak se nám daří naplňovat naše poslání. S každým stanoviskem, které jsme zákazníkům zaslali, jsme je požádali o vyplnění elektronického anonymního dotazníku. Výsledky průzkumu najdete rovněž v této Výroční zprávě.

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

Josef Sedlák

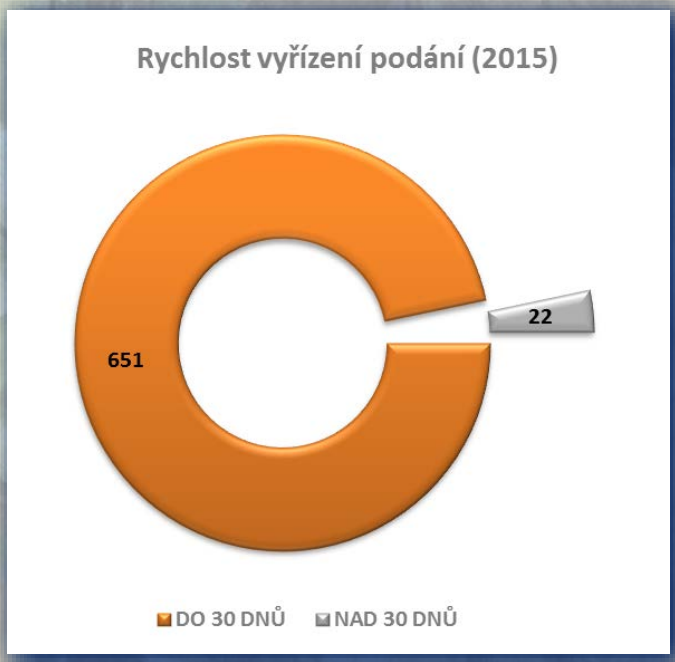
Ombudsman ČEZ

Statistiky – rok 2015

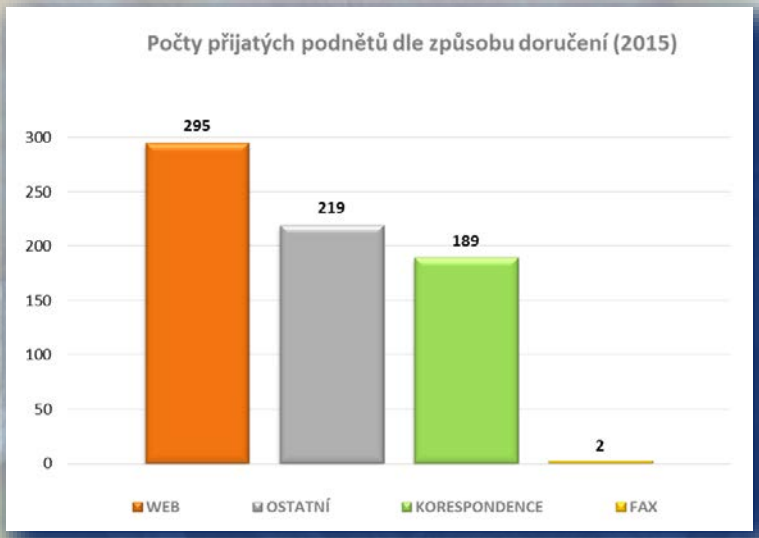


V roce 2015 řešil Ombudsman ČEZ celkem 705 podnětů, z toho 676 podání a 29 námětů. 73 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamace či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 80 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

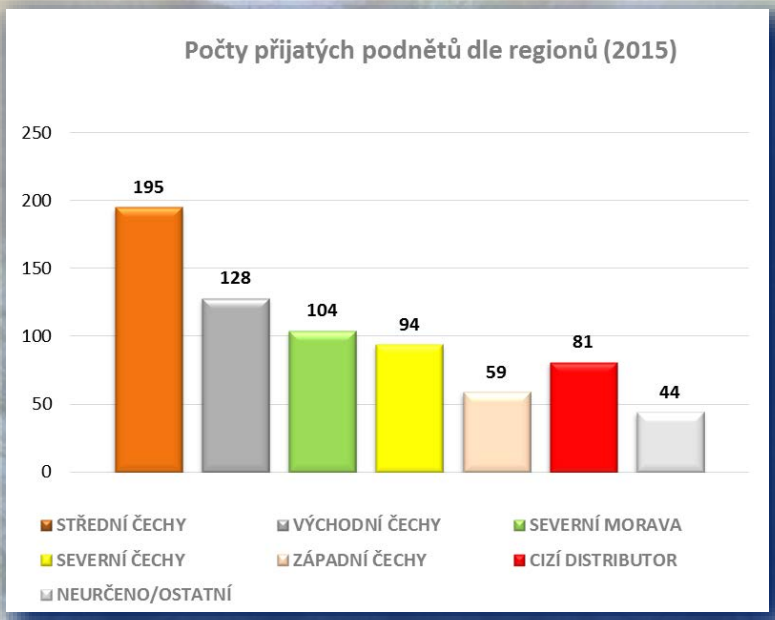
Z celkového počtu 676 podání uzavřených v roce 2015 bylo 618 podání vyhodnoceno jako neoprávněné, v 36 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ, a v 19 případech bylo podání vyhodnoceno jako oprávněné z důvodu zjištění pochybení na straně společností Skupiny ČEZ. Oprávněnost podání tak v roce 2015 klesla z 10 % v letech 2013 a 2014 na 8 %



Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 651, tedy 97 %, z celkových 673 podání uzavřených v roce 2015. Rychlost vyřízení podání tak setrvala na hodnotě z roku 2014.

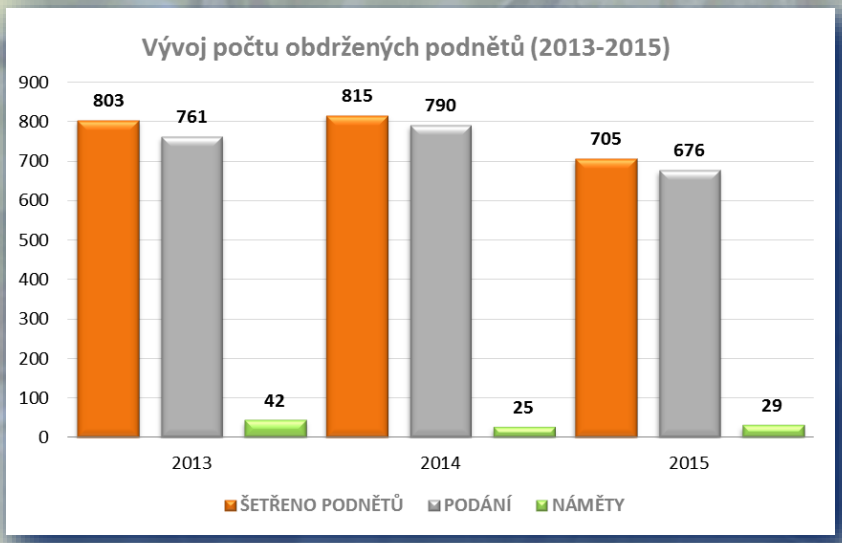


Z komunikačních kanálů určených pro zasílání podnětů byl nejvíce, a to ve 42 %, využíván webový formulář umístěný na stránkách www.cez.cz/ombudsman. Využití ostatních komunikačních prostředků, zejména e-mailu (v návaznosti na stanoviska Ombudsmana ČEZ, pro jejichž zaslání zákazníkovi byl e-mail použit) bylo v roce 2015 (stejně jako v předchozích letech) častější (31 %) než využití písemné korespondence (27 %). Fax byl ze všech komunikačních kanálů využíván nejméně a od roku 2016 již není zákazníkům jako komunikační kanál pro zaslání podnětu Ombudsmanovi ČEZ nabízen.

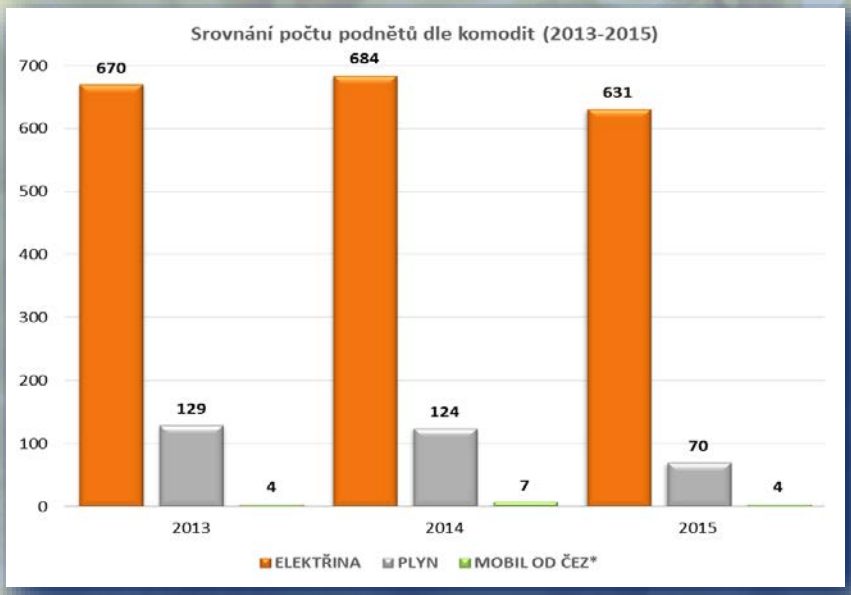


V roce 2015 pokračoval nárůst podání týkajících se odběrů umístěných v regionu Východní Čechy. K největšímu poklesu došlo u podání týkajících se odběrů umístěných na cizím distribučním území, jejichž podíl činil v roce 2014 celkem 18 %, zatímco v roce 2015 pouze 11 %; tento pokles souvisí s celkovým snížením počtu podání týkajících se dodávky plynu.

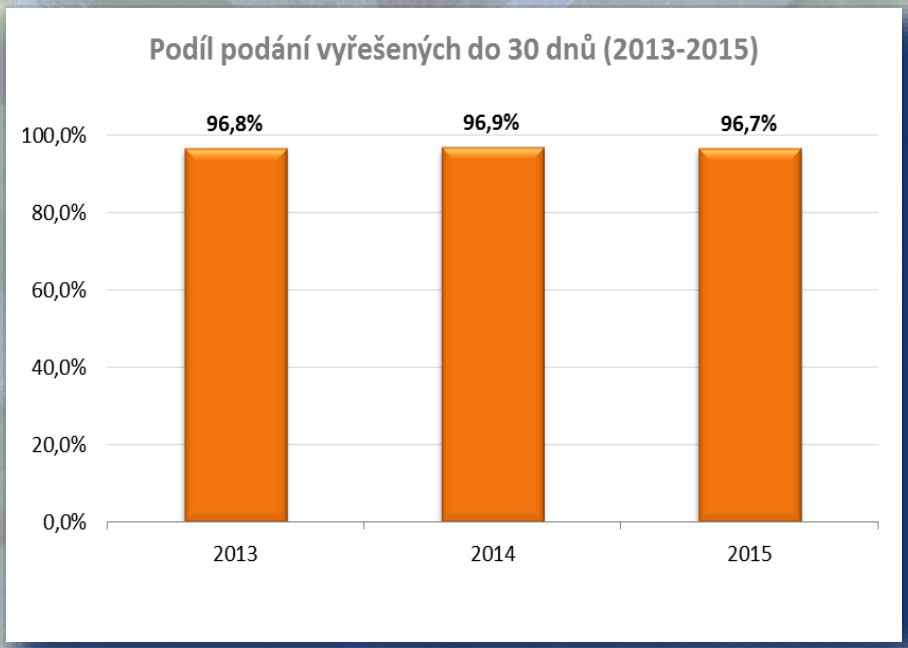
Statistiky – roky 2013-2015



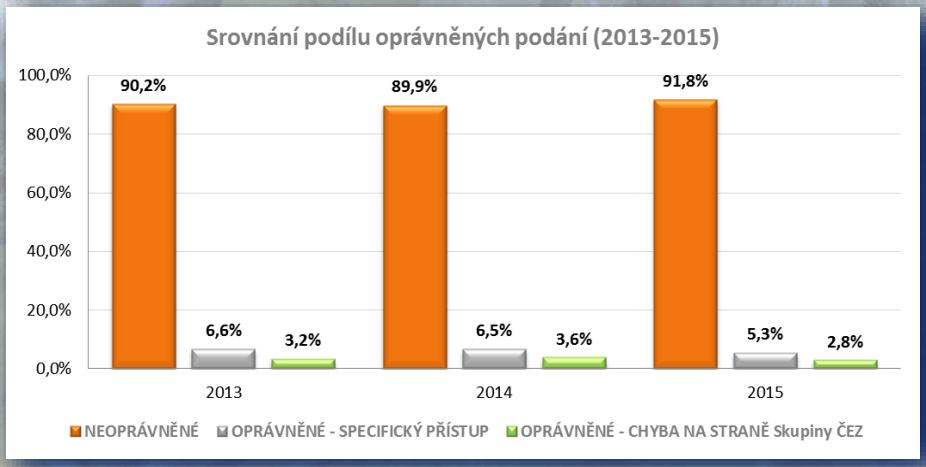
V roce 2015 došlo poprvé za dobu činnosti Ombudsmana ČEZ k meziročnímu poklesu počtu obdržených podnětů. V roce 2015 bylo přijato celkem 705 podnětů, což značí pokles oproti roku 2014 o 13 %.



V roce 2015 došlo k výraznému poklesu počtu podnětů, které se týkaly dodávky plynu. Zatímco v roce 2014 bylo řešeno 124 (15 % z celkového počtu podnětů) podání týkajících se dodávky plynu, v roce 2015 to bylo 70 podání (10 % z celkového počtu podnětů). Služby Mobil od ČEZ, která je zákazníkům nabízena od října 2013, se v roce 2015 týkala 4 podání, v roce 2014 to bylo 7 podání.

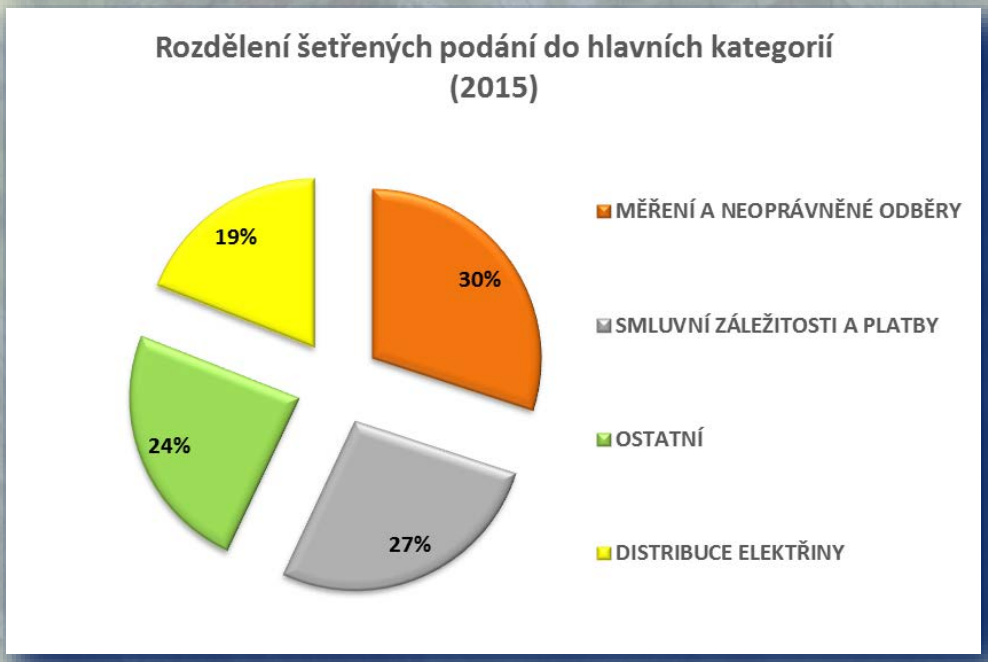


Podíl podání, která byla vyřešena do deklarované lhůty 30 dnů od přijetí podání, tvořil v letech 2013-2015 vždy více než 96,5 %.



Celkový podíl oprávněných podání činil 8,1 %, což je doposud nejméně za celou dobu činnosti Ombudsmana ČEZ.

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ a příklady konkrétních podání



Nejvíce podání se týkalo kategorie **Měření a neoprávněné odběry** (30%), tedy zejména nesouhlasu zákazníka s výší naměřené a fakturované spotřeby elektřiny (85 %), předmětem ostatních podání byly zjištěné neoprávněné odběry.

V kategorii **Smluvní záležitosti a platby** (27%), se 51 % případů týkalo uzavření, ukončení a podmínek smluvního vztahu, 39 % případů se týkalo zálohových plateb nebo vrácení přeplatku a 10 % se týkalo přerušení dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka.

V kategorii Ostatní (24%), tvořily 54 % žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře či odkladu splatnosti nebo žádosti o odpuštění smluvní pokuty, 36 % tvořila podání, která nebylo možno zařadit pod žádnou z kategorií, a 10 % stížnosti na chování zaměstnanců společností Skupiny ČEZ.

V kategorii **Distribuce elektřiny** (19%), se 42 % podání vztahovalo k majetkoprávním sporům, 27 % podání k poškozeným spotřebičům, 22 % k podmínkám připojení, a 9 % se týkalo kvality dodávané elektřiny.

Měření a neoprávněné odběry

Do této kategorie patří reklamace měření spotřeby elektřiny – 85 % a neoprávněné odběry elektřiny – 20 %

Reklamace měření spotřeby elektrické energie je nejčastější (v roce 2015 tvořily 26 % celkového počtu podání) stížností podatelů. Podstata podání je většinou stejná. Zákazník obdrží vyúčtování spotřeby elektrické energie za uplynulé zúčtovací období, zjistí, že spotřeba je větší než za předchozí období, a usoudí, že muselo dojít k poruše elektroměru nebo pochybení při odečtu jeho stavů. Reklamaci zákazníka nejprve prověří distributor (společnost ČEZ Distribuce), a pokud zákazník s reklamací neuspěje, obrátí se na Ombudsmana ČEZ. Postup zákazníka je samozřejmě v pořádku, ale prokazování, zda elektřina byla na odběrném místě spotřebována, či nikoliv, je obtížné. Takové stavy, kdy zákazník pochybuje o správnosti měření spotřeby elektrické energie, mohou nastat a energetický zákon (zákon č. 458/2000 Sb.) to předpokládá. Energetický zákon ukládá v § 49 odst. 8 distributorovi povinnost *„na základě písemné žádosti dotčeného účastníka trhu s elektřinou do 15 dnů od jejího doručení vyměnit měřicí zařízení a do 60 dnů zajistit ověření správnosti měření“*, přičemž dle § 49 odst. 9 energetického zákona platí, že *„je-li na měřicím zařízení, které je ve vlastnictví provozovatele přenosové soustavy nebo provozovatele distribuční soustavy, zjištěna závada, hradí náklady spojené s jeho přezkoušením a ověřením správnosti měření provozovatel přenosové soustavy nebo provozovatel distribuční soustavy. Není-li závada zjištěna, hradí tyto náklady ten, kdo písemně požádal o přezkoušení měřicího zařízení a o ověření správnosti měření.“*

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

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

Příběh firmy ABC

Uvedená společnost se na Ombudsmana ČEZ obrátila s požadavkem na prověření vyúčtování spotřeby elektřiny za uplynulé období. Dle názoru jednatelky společnosti fakturovaná výše spotřeby neodpovídá spotřebičům instalovaným na odběrném místě a způsobu jeho využívání.

Ombudsman ČEZ zjistil, že v předmětném období skutečně došlo k nárůstu výše spotřeby oproti předchozím obdobím i oproti období aktuálnímu. Zároveň však zjistil, že elektroměr instalovaný na odběrném místě zákazníka byl na základě jeho žádosti přezkoušen v AMS, kde nebyla zjištěna jakákoli závada. Skutečnost, že zákazníkovi není známa příčina nárůstu spotřeby na jeho odběrném místě, neznamená, že by bylo možno automaticky považovat fakturovanou výši spotřeby za chybnou. Pokud je navíc při přezkoušení elektroměru v AMS zjištěno, že měří spotřebu správně, nelze požadavku zákazníka na přepočet výše spotřeby vyhovět.

Smluvní záležitosti a platby

Do této kategorie patří smluvní záležitosti: uzavření a ukončení smluvního vztahu 51 %, reklamace záloh a plateb 39 % a reklamace přerušení dodávky elektřiny (z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka) 9 %.

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

V oblasti **záloh a plateb** je častým důvodem pro vznesení reklamace skutečnost, že přeplatek faktury je použit na částečnou či úplnou úhradu zálohových plateb v následujícím období. Tento postup je však v souladu s platnými obchodními podmínkami, navíc má zákazník možnost o zaslání přeplatku požádat, pokud s jeho použitím na úhradu zálohových plateb nesouhlasí. K nedorozuměním také někdy dochází v případech, kdy zákazník zašle nedostatečně identifikovanou platbu – např. uvede nesprávný variabilní symbol. Zákazník se domnívá, že svoji povinnost splnil, neboť penízy byly na účet dodavatele odeslány, zároveň však dodavatel vede platbu jako neuhrazenou, neboť peníze od zákazníka nebyly z důvodu nesprávné či neúplné identifikace přiřazeny k jeho smluvnímu účtu. V takových případech Ombudsman ČEZ poukazuje na platné smluvní ujednání ukládající zákazníkům povinnost provádět platby s úplnou a správnou identifikací, zároveň však v odůvodněných případech doporučuje společnostem Skupiny ČEZ, aby např. upustily od požadavku na úhradu smluvní pokuty, pokud bylo její vystavení způsobeno právě nesprávnou identifikací platby ze strany zákazníka.

Příběh paní Hany

Paní Hana se stěhovala z nájemního bytu do vlastního, přičemž do původního bytu se zároveň stěhoval nový nájemník. Paní Hana předpokládala, že žádost nového nájemníka o uzavření smlouvy pro původní odběrné místo a její žádost o uzavření smlouvy pro nový byt budou dostačující k ukončení její smlouvy na dodávku plynu pro původní odběrné místo. Na základě

tohoto předpokladu sama o ukončení své smlouvy nepožádala, čímž došlo k tomu, že k ukončení její smlouvy došlo až několik měsíců po ukončení faktického užívání bytu. Paní Hana nesouhlasila jak se samotnou prodlevou, tak s tím, že po ní byla vyžadována úhrada stálých plateb a spotřeby i za období, kdy v bytě již nebydlela.

Pro posouzení tohoto podání bylo zásadní, že smluvní vztah na dodávku plynu (či jiné komodity) a právní titul, na základě kterého je užívána předmětná nemovitost, jsou dva odlišné a na sobě nezávislé právní vztahy. Ze skutečnosti, že je ze strany zákazníka ukončeno užívání odběrného místa, nevyplývá právo zákazníka (a pro dodavatele povinnost) na ukončení smlouvy na dodávku plynu (elektřiny atd.). Stejně tak skutečnost, že zákazník uzavře smlouvu na dodávku plynu pro další odběrné místo, neznamená, že by ze strany dodavatele mohlo, či dokonce mělo, dojít ke svévolnému (bez vědomí a vůle zákazníka) ukončení dříve uzavřené smlouvy pro jiné místo, a to ani v případě, je-li dodavateli známa skutečnost, že toto místo začala nebo se chystá začít užívat jiná osoba. Stejně tak platí, že zákazník je odpovědný za odběrné místo i za spotřebu a její úhradu po celou dobu trvání jeho smlouvy bez ohledu na skutečnost, že předmětné odběrné místo sám užíval, či nikoli.

Z uvedeného vyplývá, že předpoklad zákaznice o automatickém ukončení její smlouvy bez nutnosti o toto ukončení požádat byl bohužel chybný. Postup společností Skupiny ČEZ plně odpovídal platné legislativě, a proto musel Ombudsman ČEZ podání paní Hany odmítnout jako neopodstatněné. Pokud je zákazníkovi známo, že stávající odběrné místo přestane v dohledné době užívat (stěhování, prodej apod.), měl by včas myslet i na záležitosti ohledně smluv na dodávku energií, neboť jejich ukončení nelze zásadně provádět zpětně, navíc v některých případech může celý proces trvat z legislativních důvodů poměrně dlouhou dobu.

Ostatní

Do této kategorie patří žádosti o splátkový kalendář, odklad splatnosti, odpuštění dluhu – 54 %, ostatní reklamace – 36 % a stížnosti na chování zaměstnanců – 10 %

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

Případ pana Ondřeje

Na Ombudsmana ČEZ se obrátil pan Ondřej, který se nacházel v zoufalé situaci – z důvodu nehrazení předepsaných zálohových plateb hrozilo zákazníkovi přerušení dodávky elektřiny do jeho odběrného místa, přičemž tento zákazník má v péči dvě osoby trpící fyzickým a mentálním hendikepem, kterým v případě přerušení dodávky elektřiny hrozilo umístění do ústavu sociální a zdravotní péče. Zákazník požadoval umožnění uhrazení vzniklé pohledávky formou splátkového kalendáře, který byl dodavatelem zamítnut, neboť splátkový kalendář nelze poskytovat na úhradu zálohových plateb, které již samy o sobě formou splátek jsou.

V uvedeném případě Ombudsman ČEZ zjistil, že za dobu trvání smluvního vztahu (cca 8 měsíců) nebyl ze strany zákazníka uhrazena ani jedna zálohová platba řádně, tedy v plné výši a do stanoveného data splatnosti. Rovněž bylo zjištěno, že předchozím odběratelem na příslušném odběrném místě byla příbuzná zákazníka, jejíž smlouva byla vypovězena dodavatelem z důvodu nehrazení předepsaných plateb.

Ombudsman ČEZ se rozhodl zákazníkovi pomoci a doporučil příslušné společnosti Skupiny ČEZ, aby zákazníkovi vystavila mimořádnou fakturu, na jejíž doplatek by obdržel splátkový kalendář. Tím by zákazníkovi bylo umožněno začít znovu a s čistým stolem. Zároveň však ombudsman zákazníka upozornil na skutečnosti, které jsou pro obdobné případy typické – poskytnutí splátkového kalendáře nebo odklad splatnosti jsou nástroje, kterou mohou zákazníkům pomoci překonat aktuální nepříznivou situaci, nicméně nemohou ji za ně vyřešit. Pokud sám zákazník neučiní dostatečně účinná opatření, aby se jeho spotřeba elektřiny (či jakékoli jiné komodity) dostala do souladu s jeho finančními možnostmi, žádná vstřícnost dodavatele či intervence ombudsmana mu ve výsledku nemůže pomoci.

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

Distribuce elektřiny

Do této kategorie patří majetkoprávní vztahy – 42 %, reklamace poškozených spotřebičů z důvodu přepětí či podpětí v síti – 27 %, reklamace podmínek připojení k síti – 22 %, reklamace kvality dodávané elektřiny – 9 %

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

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

Případ pana Vladimíra

Pan Vladimír požádal Ombudsmana ČEZ o pomoc při řešení svého sporu s distributorem, který vlastní a provozuje trafostanici umístěnou na pozemku zákazníka, na kterém je rovněž umístěn historický památkový objekt. Dle vyjádření pana Vladimíra jej umístění trafostanice na jeho pozemku omezuje v nakládání s jeho majetkem, navíc je umístění trafostanice vedle památkově chráněného objektu nevhodné z hlediska bezpečnostního i estetického. Z tohoto důvodu požádal zákazník o úhradu tržního nájemného za využívání jeho pozemku, případně odstranění trafostanice z jeho pozemku na náklady distributora.

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

nutnosti jejich zapsání do katastru nemovitostí (dříve pozemkových knih). I v případě pana Vladimíra bylo zjištěno, že trafostanice i přilehlé vedení byly na pozemky ve vlastnictví pana Vladimíra umístěny zcela v souladu s platnou legislativou.

Ombudsman ČEZ dále zjistil, že v rámci jednání o výši náhrady za užívání předmětného pozemku učinila společnost ČEZ Distribuce v minulosti několik ústupků ve prospěch pana Vladimíra. Ve svém stanovisku proto panu Vladimírovi doporučil, aby rovněž svůj postoj zvážil a snažil se přispět k vyřešení záležitosti dohodou, bez nutnosti právního řešení.

Druhou nejčastější oblastí v kategorii distribuce elektřiny jsou **reklamace poškozených spotřebičů**, a to nejčastěji z důvodu přepětí nebo podpětí v síti. Z podstaty fungování distribuční soustavy je zřejmé, že nelze zcela zabránit krátkodobým výkyvům napětí, a to ani při maximální možné péči ze strany distributora. Vlastníci poškozených spotřebičů pochopitelně spatřují odpovědnost za všechny události, které nastanou v distribuční soustavě, u příslušného distributora. Legislativa však v ustanovení § 2924 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, stanovuje, že povinnosti uhradit vzniklou škodu se odpovědný subjekt *„zprostí, prokáže-li, že vynaložil veškerou péči, kterou lze rozumně požadovat, aby ke škodě nedošlo“*.

V roce 2015 rovněž došlo k navýšení počtu podání z oblasti **reklamace podmínek připojení k síti**, ve které si podatelé nejvíce stěžují na prodlevy při budování místa připojení ze strany distributora. Pokud má budoucí zákazník zájem o připojení svého nového odběrného místa, uzavře s distributorem smlouvu, která distributora zavazuje (při současném splnění stanovených podmínek ze strany žadatele) v dohodnutém termínu stavebně připravit místo připojení tak, aby bylo možno po uzavření smlouvy s dodavatelem zahájit dodávku elektřiny. Pokud uvedená lhůta není splněna, stává se tato skutečnost důvodem nespokojenosti žadatelů. V takových případech je úkolem Ombudsmana ČEZ zjistit, zda k prodlevě došlo pochybením na straně distributora, nebo zda byla vyvolána neovlivnitelnými skutečnostmi.

Případ pana Jana

Pan Jan se obrátil na Ombudsmana ČEZ s tím, že lhůta sjednaná s distributorem pro zhotovení připojení jeho odběrného místa již uplynula, nicméně k dokončení stavby zatím nedošlo. Ani opakované urgence zákazníka nevedly k vyřešení záležitosti, proto se obrátil na Ombudsmana ČEZ se žádostí o prověření.

Šetřením bylo zjištěno, že k prodlevě došlo zaviněním dodavatelské firmy, která pro distributora zajišťovala vypracování projektové dokumentace i realizaci stavby, přičemž pochybení distributora spočívalo ve skutečnosti, že postup dodavatele nebyl dostatečně kontrolován. Ombudsman ČEZ ve svém stanovisku doporučil distributorovi, aby zajistil bezodkladné dokončení stavby a v případě, pokud prodlevou vznikla panu Janovi škoda, s ním vstoupil do jednání o její výši.

Výsledky průzkumu spokojenosti zákazníků 2015

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 1. 1. 2015 do 31. 12. 2015. Šetření se zúčastnilo 165 respondentů, kteří odpovídali anonymně prostřednictvím webového formuláře. V přehledu kvantitativního vyhodnocení je zobrazeno 6 otázek ze 7. Otázku č. 7 z dotazníku nelze kvantitativně vyhodnotit, obsahuje slovní náměty na zlepšení.

	ANO	Spíše ANO	Spíše NE	NE
1. Bylo Vaše podání vyřešeno ombudsmanem k Vaší spokojenosti?	52 %	16 %	14 %	18 %
2. Byl(a) jste spokojen(a) s rychlostí vydání stanoviska ombudsmanem?	60 %	16 %	19 %	5 %
3. Pomohlo Vám stanovisko ombudsmana více pochopit podstatu Vaší záležitosti.	80 %	2 %	7 %	11 %
4. Vyjádřil se ombudsman ke všem bodům Vašeho podání?	87 %	0 %	4 %	9 %
5. Důvěřujete názoru ombudsmana?	82 %	2 %	9 %	7 %
6. Pokud byste byl(a) v budoucnu nespokojen(a) s vyřešením své reklamace či stížnosti, obrátil(a) byste se na ombudsmana znovu?	89 %	2 %	2 %	7 %

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

Kontaktní údaje:

www.cez.cz/ombudsman

Ombudsman ČEZ
Hvězdova 1716/2b
140 62 Praha 4