

VÝROČNÍ ZPRÁVA  
OMBUDSMANA ČEZ  
ZA ROK 2020



**SKUPINA ČEZ**

# OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO OMBUDSMANA ČEZ	3
STATISTIKY – ROK 2020	4
KATEGORIE PODÁNÍ ŠETŘENÝCH OMBUDSMANEM ČEZ V ROCE 2020	6
PŘEHLED – ROKY 2009 AŽ 2020	7
PŘÍBĚHY PODATELŮ	8

# ÚVODNÍ SLOVO OMBUDSMANA ČEZ



Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé,

stejně jako v předchozích letech bych Vás rád seznámil s výsledky činnosti Ombudsmana ČEZ v loňském roce. V této výroční zprávě najdete všechny důležité informace o naší činnosti v roce 2020.

I v tomto roce jsme pokračovali v plnění poslání Ombudsmana ČEZ, kterým je řešení podnětů zákazníků společností Skupiny ČEZ s cílem urovnávat spory mezi zákazníky společností Skupiny ČEZ a těmito společnostmi. I nadále bylo našim cílem hledání a nalezení oboustranně přijatelného řešení, které by zamezilo soudnímu řešení sporů mezi těmito subjekty. Pro dosažení tohoto cíle jsme prováděli nezávislá a nestranná šetření podnětů, se kterými se na nás obrátili zákazníci společností Skupiny ČEZ.

Naše šetření byla uzavřena stanovisky, která obsahovala přehled podstatných skutečností vztahujících se k danému případu, jejich analýzu z úhlu pohledu energetické legislativy a závěr, zda je daný zákaznický podnět oprávněný či nikoliv.

V roce 2020 se snížil počet podnětů, které zákazníci společností Skupiny ČEZ zaslali Ombudsmanovi ČEZ, zhruba o třetinu v porovnání s dlouhodobým průměrem. Toto snížení přičítám zejména okolnostem, které vyvstaly v souvislosti s pandemickou situací. Zatímco počet podání (tedy těch podnětů, kdy zákazníci chtějí něco pro sebe) se snížil o třetinu, počet námětů (podnětů s obecnými doporučeními od zákazníků) klesl na desetinu. Minimální počet námětů dokazuje, že zákazníci řešili téměř výhradně vlastní situaci.

V hodnoceném roce překročil celkový počet podnětů podatelů směřovaných Ombudsmanovi ČEZ od jeho ustavení hranici osmi tisíc. To dokazuje, že zákazníci o této instituci vědí a s důvěrou se na ni obracejí.

Podíl oprávněných podnětů se v porovnání s minulými dvěma roky mírně zvýšil, což je výrazem toho, že se podatelé chovali racionálněji. Toto zvýšení se projevilo jak u oprávněných podání uznaných společnostmi Skupiny ČEZ po projednání s ombudsmanem, tak u oprávněných podání z titulu uplatnění specifického přístupu.

Z hlediska předmětné struktury se v roce 2020 týkaly dvě pětiny podání oblasti Smluvních záležitostí a plateb, třetina oblasti Měření a neoprávněných odběrů, jedna šestina a zhruba jedna desetina oblasti Distribuce elektřiny. Tyto hodnoty odpovídají dlouhodobým trendům.

I v roce 2020 pokračoval Ombudsman ČEZ ve vyhledávání systémových změn, jejichž realizace prospívá nejen konkrétnímu zákazníkovi, ale i dalším podatelům. Z navržených změn byly společnostmi Skupiny ČEZ v roce 2020 čtyři náměty přijaty. Za celé období činnosti Ombudsmana ČEZ bylo přijato a zavedeno do praxe čtyřicet takových změn navržených ombudsmanem.

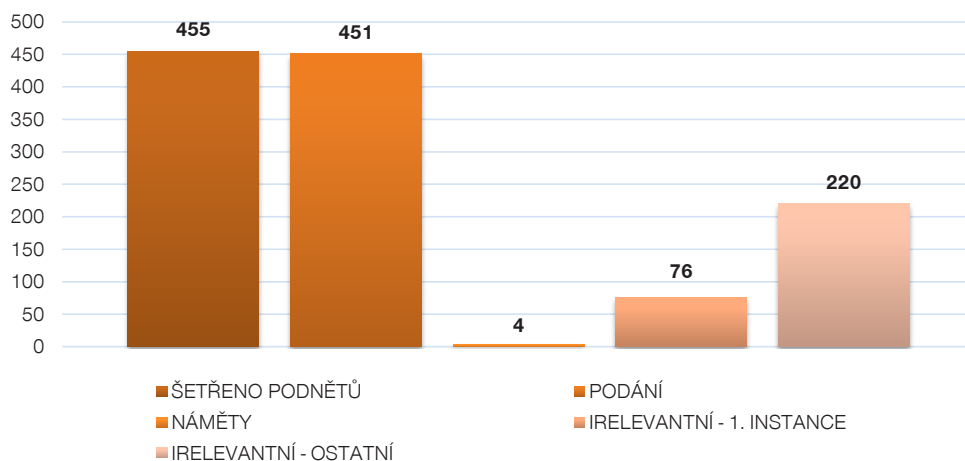
Z průzkumu zákaznické spokojenosti s činností Ombudsmana ČEZ vyplývá, že s výsledkem šetření je spokojena zhruba jedna třetina zákazníků, více než polovina z nich uvádí, že jim stanovisko ombudsmana pomohlo pochopit podstatu jejich záležitosti, více než dvě třetiny podatelů důvěřuje názoru ombudsmana a čtyři pětiny podatelů by se na něj obrátili v případě potřeby znovu.

Toto je hodnocení, které celý náš malý tým Ombudsmana ČEZ nesmírně těší. Současně nás to ale zavazuje i nadále usilovně pracovat ve prospěch zákazníků společností Skupiny ČEZ a hledat všechny cesty, jak jim pomoci, pokud je to jen trochu možné.

**Josef Sedlák**  
**Ombudsman ČEZ**

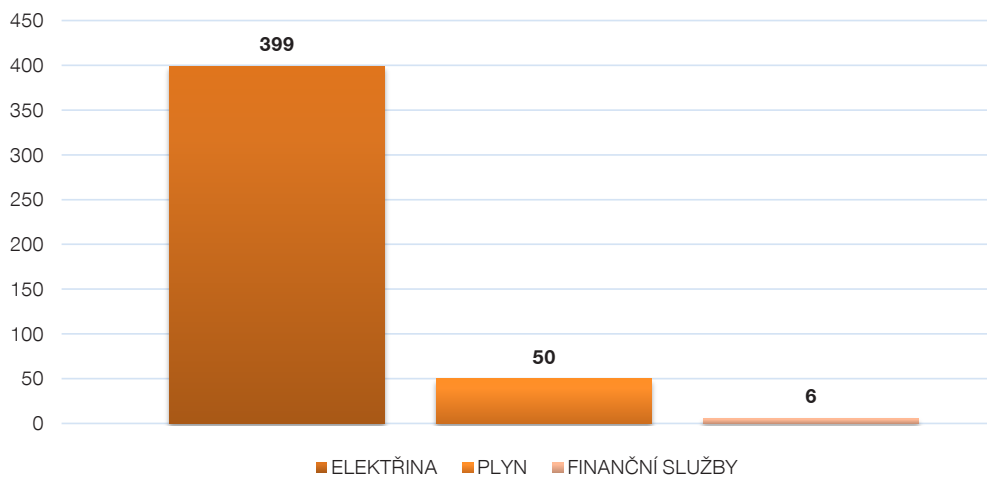
## STATISTIKY – ROK 2020

### PODNĚTY DORUČENÉ OMBUDSMANOVĚ ČEZ



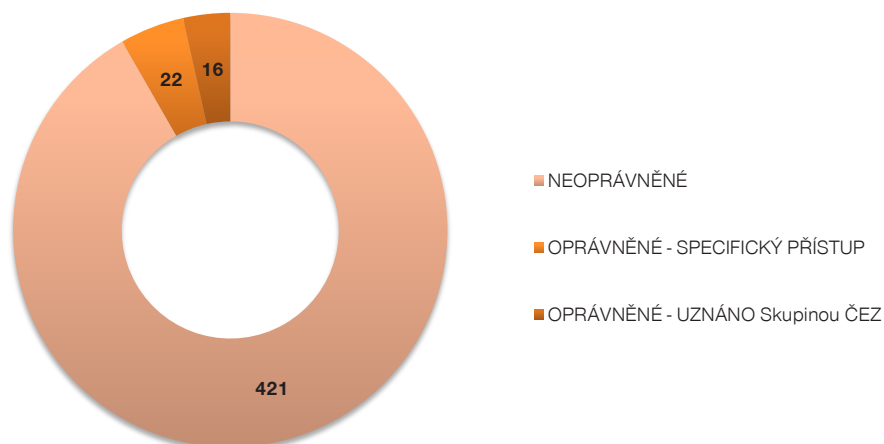
V roce 2020 řešil Ombudsman ČEZ celkem 455 podnětů, z toho 451 podání a 4 náměty. 76 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamacce či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 220 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

### SROVNÁNÍ POČTU PODÁNÍ DLE KOMODIT



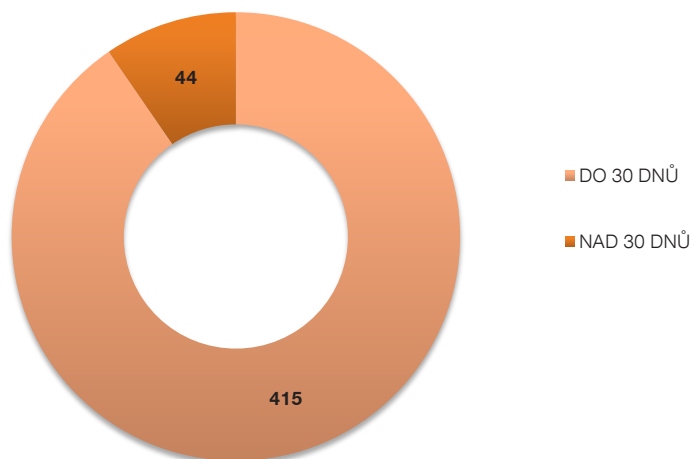
V roce 2020 se na Ombudsmana ČEZ obrátilo menší množství zákazníků než v předchozích letech. Hlavním důvodem byla celosvětová pandemie virové choroby covid-19, která výrazně ovlivnila život obyvatel i v České republice. Navíc v roce 2020 se na Ombudsmana ČEZ neobrátil žádný zákazník s podnětem z oblasti služby Mobil od ČEZ.

## POČTY UZAVŘENÝCH PODÁNÍ DLE OPRAVNĚNOSTI



V roce 2020 bylo celkem uzavřeno 459 podání. Z těchto bylo 421 podání vyhodnoceno jako neoprávněné, ve 22 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ a v 16 případech bylo podání uznáno za oprávněné společnostmi Skupiny ČEZ po projednání s Ombudsmanem ČEZ. Oprávněnost podání byla v letech 2018 a 2019 v totožné výši 5,4 %, v roce 2020 stoupla na výši 8,3 %.

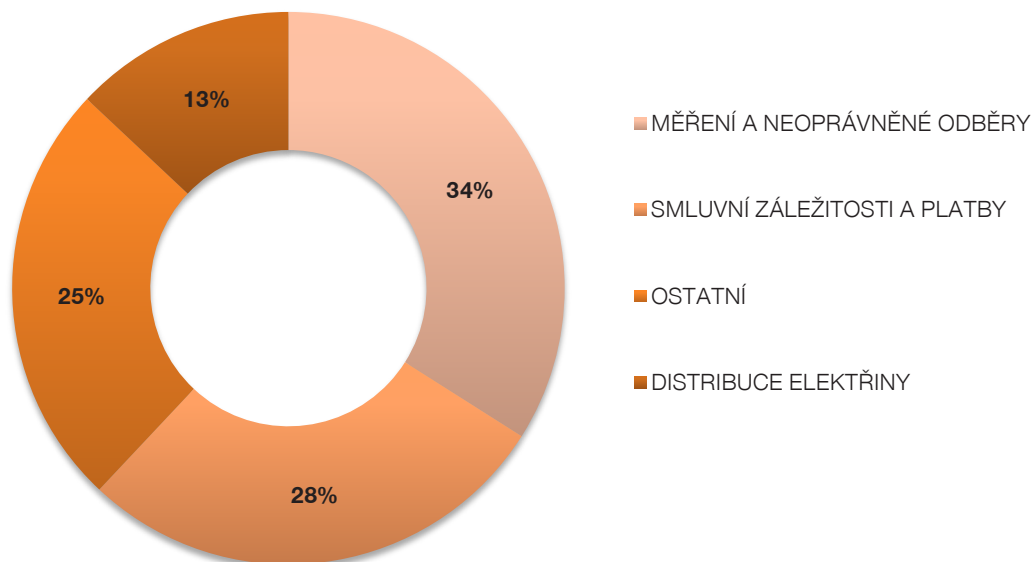
## RYCHLOST VYŘÍZENÍ PODÁNÍ



Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 415 podání, tedy 90,4 % z celkových 459 podání uzavřených v roce 2020.

# KATEGORIE PODÁNÍ ŠETŘENÝCH OMBUDSMANEM ČEZ V ROCE 2020

## ROZDĚLENÍ ŠETŘENÝCH PODÁNÍ DO HLAVNÍCH KATEGORIÍ



Nejvíce podání se týkalo **kategorie Měření a neoprávněné odběry** (34 %). Z toho 91 % případů představovalo reklamace měření, mezi něž patřil nesouhlas s množstvím fakturované spotřeby elektřiny nebo plynu, stavy při přepisu odběrných míst na nové zákazníky nebo při ukončení smluvních vztahů. 9 % případů se týkala neoprávněných odběrů elektřiny.

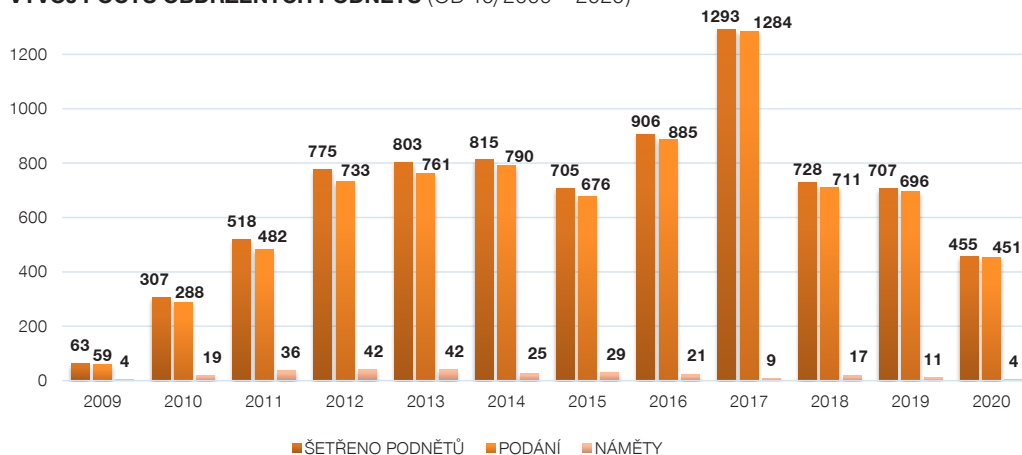
V **kategorii Smluvní záležitosti a platby** (28 %) tvořila 96 % podání, mezi které patří stížnosti na smluvní pokuty a sankce, distribuční sazbu, datum zahájení a ukončení dodávky elektřiny nebo plynu a produkty a poskytované služby. 2 % představovaly reklamace záloh a plateb a další 2 % byla podání týkající se reklamací přerušování dodávky elektřiny a plynu.

V **kategorii Ostatní** (25 %) bylo 70 % podání, která není možno jednoznačně zařadit pod žádnou z kategorií, 28 % byly žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře či odkladu splatnosti nebo žádosti o odpuštění smluvní pokuty, resp. poplatku za zpoplatněnou upomínku a 2 % představovaly stížnosti na chování zaměstnanců společnosti Skupiny ČEZ.

V **kategorii Distribuce elektřiny** (13 %) 70 % podání představovalo majetkoprávní spory, 10 % podání se vztahovalo k podmínkám připojení, 10 % podání se týkalo poškození spotřebičů, 5 % podání poukazovalo na reklamaci kvality napětí a v 5 % podání zákazníci vyjádřili svou nespokojenost s plánovaným vypínáním elektřiny.

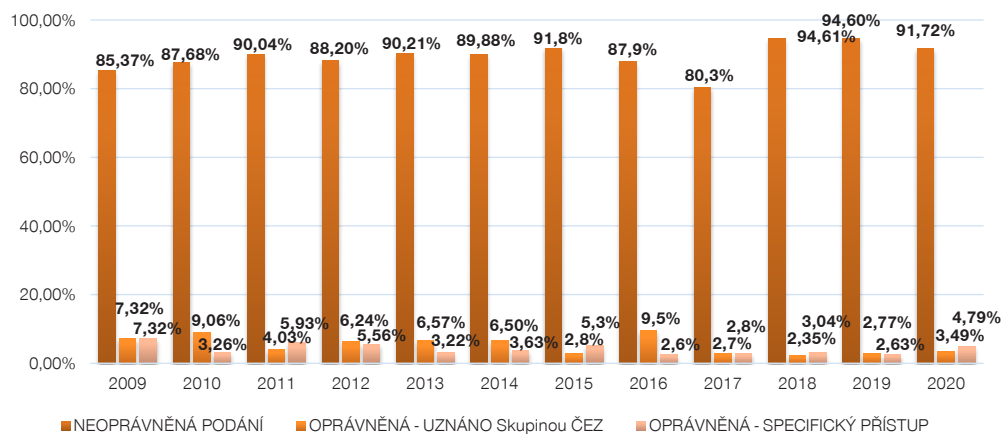
# PŘEHLED – ROKY 2009 AŽ 2020

**VÝVOJ POČTU OBRŽENÝCH PODNĚTŮ (OD 10/2009 – 2020)**



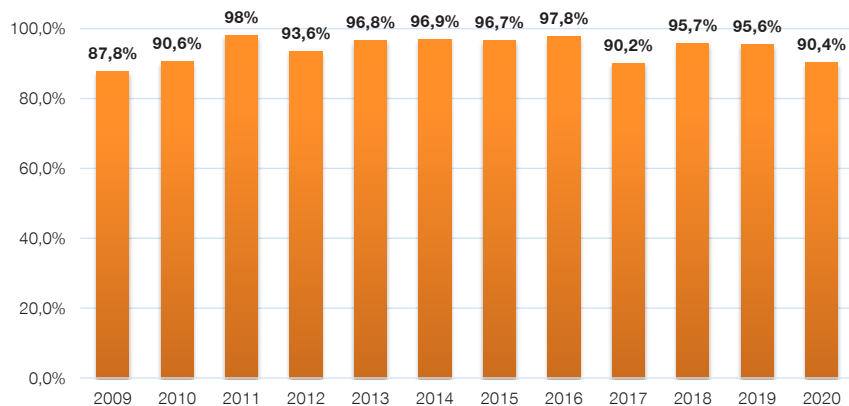
Za dobu činnosti Ombudsmana ČEZ (od října 2009 do prosince 2020) bylo přijato celkem 8.075 podnětů, z čehož bylo 7.816 podání a 259 námětů. S výjimkou roku 2009, kdy Ombudsman ČEZ zahájil svou činnost, obdržel Ombudsman ČEZ průměrně 728 podnětů ročně.

**SROVNÁNÍ PODÍLU OPRÁVNĚNÝCH PODÁNÍ (OD 10/2009 – 2020)**



V roce 2020 činil celkový podíl neoprávněných podání 91,72 %. Oproti předchozím dvou létům došlo, s ohledem na mírný pokles celkově přijatých podání, k navýšení počtu oprávněných podání.

**PODÍL PODÁNÍ VYŘEŠENÝCH DO 30 DNŮ (OD 10/2009 – 2020)**



S výjimkou prvního roku činnosti Ombudsmana ČEZ byla 30denní lhůta pro vyřízení podání dodržena u více než 90 % případů. Celkový průměr pak činí 94,2 %.

# PŘÍBĚHY PODATELŮ

## Příběh paní Aleny

V lednu 2020 se na Ombudsmana ČEZ obrátila paní Alena z Podkrkonoší s požadavkem, aby dům, ve kterém žije se svou rodinou a má tam trvalé bydliště, nebyl odpojen od dodávky elektřiny. Paní Alena je majitelkou ideální poloviny nemovitosti. O odpojení požádala její teta, která vlastní druhou polovinu domu. Protože sama dům k bydlení nevyužívá, snažila se odpojením domu od elektřiny vyřešit majetkový spor se svými příbuznými. Chtěla dosáhnout toho, aby tito lidé nemohli dům obývat a aby bylo možno jej, coby volný, nabídnout k prodeji. Požádal jsem příslušnou společnost, aby dům neodpojovala. Považuji za naprosto nepřijatelné, aby lidé využívali energetických firem k řešení svých rodinných, sousedských, obchodních a další sporů. Mezi podněty, které řeším, je totiž nemalý podíl těch, které na první pohled vypadají jako spor mezi zákazníkem a energetickou společností. Ve skutečnosti tam společnost vystupuje pouze jako prostředník, který je napadán z obou stran sporu, aniž může v takových sporech cokoliv udělat.

## Příběh pana Františka

V březnu 2020 mi napsal pan František z Teplicka a požádal o prošetření postupu společnosti ČEZ Prodej při navýšení cen elektřiny. Více než osmdesátiletý senior požadoval zrušení nedoplatku řádné faktury ve výši téměř osmi tisíc korun. V průběhu šetření moji kolegové zjistili, že si v srpnu loňského roku pan František vybral v rámci změny svého cenového produktu ne úplně šťastně. Vzhledem ke způsobu, jak elektřinu využívá, pro něj nebyl vybraný produkt cenově výhodný a výsledný nedoplatek vznikl z velké části právě z tohoto důvodu. Přestože společnost ČEZ Prodej postupovala vůči zákazníkovi naprosto korektně, požádal jsem ji, aby nabídla panu Františkovi pro něj cenově zajímavější alternativu. A nejen to. Vyzval jsem ji, aby udělala zcela mimořádnou výjimku a přiznala mu výhodnější produkt zpětně. A to se také stalo. Sympatické na podnětu pana Františka bylo zejména to, jakým způsobem o prošetření požádal. Nikoho nenapadal ani neosočoval a uznal, že jeho volba byla vědomá a dobrovolná – jen až časem zjistil, že se nerozhodl ekonomicky právě nejlépe. Hlavní důvod, proč jsem se rozhodl využít specifického přístupu a žádat společnost o nestandardní řešení, byl vysoký věk, sociální situace a přístup zákazníka.

## Příběh paní Karolíny

Dalším příkladem využití specifického přístupu je případ paní Karolíny z Liberecka, která se na mě obrátila v květnu poté, co jí byla zamítnuta reklamace spotřeby elektřiny. Protože byla zákaznice přesvědčená, že byla její zvýšená spotřeba způsobena vadou elektroměru, požádala o jeho kontrolu. Ukázalo se, že elektroměr měřil správně a paní Karolíně se tak zvýšil čtyřtisícový nedoplatek o další dva tisíce korun. Z komunikace se zákaznicí vyplynulo, že žije sama se dvěma vlastními dětmi a vychovává invalidní dítě, které si osvojila po smrti své sestry. Paní Karolína mi sdělila, že si byla vědoma, že náklady na kontrolu elektroměru ponese v případě jeho správnosti ona, přesto o ni požádala, protože si neuměla představit, jak zaplatí jednorázově čtyři tisíce korun. Vzhledem ke složité sociální situaci zákaznice jsem požádal příslušné společnosti o ustoupení od požadavku úhrady nákladů na přezkoušení měřicího zařízení a na poskytnutí splátkového kalendáře na nedoplatek. A společnosti mému požadavku vyhověly.



## Příběh pana Romana

Ne vždy může ombudsman zákazníkovi v jeho situaci pomoci, někdy však ocení lidé i dobrou radu nebo vysvětlení. Příkladem je červnový podnět pana Romana z Mělnicka, který mi položil dotaz, zda je slušné a správné, když zaplatil za jednu spotřebovanou kilowatthodinu víc než pět set korun. Pan Roman vlastní samostatně stojící garáž, kde jen občas používá světlo, takže spotřeboval za rok pouhé 2 kWh a celkově zaplatil za elektřinu 1.100 Kč. Je to podobná situace, jako u všech vymožeností, které máme, jejichž pořízení nás stojí nemalé peníze, ale využíváme je pouze zřídka. Jen si neuvědomujeme, jak je pak „jednotková cena“ vysoká. Například pokud si koupíme auto, kterým jezdíme jen občas, je cena jednoho kilometru po započtení pořizovacích nákladů hodně vysoká. Ale takto neuvažujeme, protože to bereme tak, že vůz prostě máme, a proto to není dobrý příklad. Vysvětlil jsem panu Romanovi jeho situaci na příkladu auta pořízeného na leasing. Předpokládejme, že měsíční leasingová splátka činí 5.000 Kč a náklady na spotřebu paliva jsou 2 Kč na ujetý kilometr. Pokud člověk ujede v měsíci pouhých 50 kilometrů, uvědomí si, že ho vyšel ujetý kilometr na hrozivých 102 Kč. Dvě koruny zaplatil za palivo na plných sto korun za to, že auto má. A s elektřinou je to podobné – jedna platba je za spotřebované kilowatthodiny, druhá za to, že se po otočení vypínačem světlo rozsvítí. Protože to elektrické vedení z elektrárny do naší zásuvky musí někdo vybudovat, provozovat, udržovat atd., a to stojí nemalé peníze. Velmi mě potěšilo, že pan Roman toto vysvětlení přijal, odpověděl mi, a dokonce mi poděkoval, což není úplně obvyklé ani u těch zákazníků, kterým pomohu nejen radou.

## Příběh paní Ludmily

V srpnu mi paní Ludmila z Ostravy adresovala podnět – stížnost na poškození jejího pozemku, přes který přejížděla vozidla při rekonstrukci transformační stanice. Přestože ke stanici vedla zpevněná cesta, zvolili řidiči některých vozidel zkratku přes pozemek podatelky a kola těžké techniky zanechala v terénu hluboké stopy. Šetřením jsme zjistili, že se prací na transformační stanici zúčastnili nejenom zaměstnanci společnosti ČEZ Distribuce, ale i pracovníci dodavatelských firem, kteří škodu způsobili. Pro společnost Skupiny ČEZ je jistě lepší, že se nejednalo o pochybení vlastních zaměstnanců, protože takové chování není to, co společnost od svých zaměstnanců vyžadují. V rámci budování žádoucí firemní kultury jsou vedeni k vědomí, že podle jejich chování posuzuje veřejnost celou společnost, potažmo celou Skupinu ČEZ. Nicméně nic to v daném případě nemění na tom, že energetické firmy jsou vůči svému okolí za své dodavatele zodpovědné a nemohou říct, že se jich to netýká. Doporučil jsem energetické společnosti, aby zjedнала nápravu, což se skutečně stalo a pozemek paní Ludmily byl viníky uveden do původního stavu.

## Příběh paní Štěpánky

Dalším případem, kdy lidé hledají původce vlastních potíží u svých dodavatelů energií, ale ve skutečnosti je příčina v mezilidských vztazích, je říjnový případ paní Štěpánky z Plzeňska. Bydlela se svým manželem ve dvougeneračním domku společně s jeho rodiči. Protože její manžel holdoval alkoholu a hazardu a u jeho rodičů nenacházela pomoc, odešla s dvěma malými dětmi a pronajala si na venkově malý byteček. V návalu všech starostí s odchodem si však neuvědomila, že platby za spotřebu energií za celý dům, který opustila, odcházejí z jejího účtu. Než došlo k převodu odběrných míst, činily už uhrazené zálohy slušnou sumu. Není v silách energetických firem pomoci takto postiženým lidem tak, že by jim vrátily zaplacené zálohy a požadovaly je od toho, kdo v domě žil a energii spotřeboval, byť by to bylo spravedlivé. A nemůže v tom nic zásadního udělat ani ombudsman. Se společností ČEZ Prodej jsem v této záležitosti jednal a požádal jsem ji o poskytnutí splátkového kalendáře. To se stalo a firma tak dlouhodobým splátkovým kalendářem aspoň trošku pomohla své zákaznici v situaci, do níž ji dostali její blízcí lidé, kteří se na ní bezostyšně obohatili.

### **Příběh pana Jaroslava**

Mezi podněty, se kterými se zákazníci společností Skupiny ČEZ obracejí na ombudsmana, dlouhodobě ubývá těch, které se týkají tak zvaných neoprávněných („černých“) odběrů, tedy jednoduše řečeno krádeží elektřiny. Je faktem, že podatelé z této kategorie nejsou se svými podněty příliš úspěšní. Jejich motivace je víc než zřejmá, a navíc je tato oblast legislativně dobře upravena, takže prostor pro uplatnění specifického přístupu je minimální. Přesto určitý je. Svědčí o tom případ pana Jaroslava z Pardubicka, který mě kontaktoval v listopadu. Bylo u něj zjištěno, že elektrický pohon brány v oplocení jeho domu byl objednaným elektromontérem chybně zapojen. A to tak, že spotřeba elektřiny na chod pohonu nebyla elektroměrem zaznamenávána – připojení bylo tzv. „před elektroměrem“. Panu Jaroslavovi byla stanovena úhrada přesně v souladu s vyhláškou a částka dosahovala desetitisíců korun. Opravdu nemám pochopení pro lidi, kteří jednájí nepoctivě, a proto podatelé v oblasti neoprávněných odběrů odcházejí s nepořízenou, ale v tomto případě jsem panu Jaroslavovi pomohl a dosáhl jednáním s příslušnou společností významného snížení požadované částky. Vzal jsem v úvahu velice důvěryhodné a smysluplné vysvětlení zákazníka, výpověď chybujícího elektromontéra a hlavně skutečnost, že úmysl by v tomto případě panu Jaroslavovi přinesl minimální majetkový prospěch.

### **Příběh pana Ferdinanda**

Bohužel, existují i situace, ve kterých nemohu pro podatele udělat vůbec nic – a to proto, že nejsou zákazníci společností Skupiny ČEZ. Jednou z nich je i prosincová záležitost pana Ferdinanda – seniora z Karlovarska, který mě žádal o pomoc poté, co zjistil, že se razantně zvýšily jeho náklady na spotřebu plynu. Pan Ferdinand byl zákazníkem společnosti ČEZ Prodej, od níž však odešel k alternativnímu dodavateli, který mu slíbil velkou úsporu. Opak byl pravdou – jeho nová cena plynu se zvýšila o víc než polovinu. Žádal mě o intervenci u jeho stávajícího dodavatele, která by vedla k dodržení daného slibu. Neměl jsem jinou možnost než panu Ferdinandovi otevřeně říct, že mu opravdu nemohu pomoci. Působnost Ombudsmana ČEZ je omezena na společnosti Skupiny ČEZ a moje doporučení jsou účinná pouze v této oblasti.



Praktické informace a zásady činnosti Ombudsmana ČEZ naleznete na stránkách: [www.cez.cz/ombudsman](http://www.cez.cz/ombudsman)

**Kontaktní údaje:** Ombudsman ČEZ  
Jemnická 1138/1  
140 00 Praha 4  
ombudsman@cez.cz