

**SKUPINA ČEZ
VÝROČNÍ ZPRÁVA OMBUDSMANA ČEZ
ZA ROK 2021**



**ČISTÁ
ENERGIE
ZÍTRKA**

Obsah

Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ	1
Statistiky – rok 2021	2
Kategorie podání šetřených	
Ombudsmanem ČEZ v roce 2021	4
Přehled – roky 2009 až 2021	5
Příběhy podatelů	8

Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ

Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé,

tak 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 2021.

Stejně jako v předchozích letech jsme i v roce 2021 pokračovali v plnění poslání Ombudsmana ČEZ, kterým je především 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.

Na počátku roku 2021 pokračoval obdobný trend v počtu přijatých podnětů, jako v průběhu celého roku 2020. Obdobně jako v roce 2020 se na počtu podnětů projevila pokračující pandemická situace. Nicméně od konce října 2021 se situace změnila. Počet podnětů začal stoupat v důsledku ukončení činnosti společností ze skupiny BOHEMIA ENERGY entity. Zvýšený počet podnětů se přenesl i do roku 2022.

Celkový počet podnětů podatelů směřovaných Ombudsmanovi ČEZ od jeho ustavení na konci roku 2021 dosáhl hranice 8 600. S ohledem na zvýšený počet podnětů od října 2021 předpokládám, že hranice 9 000 podnětů bude dosažena ve třetím kvartálu roku 2022. Důvěra zákazníků v institut Ombudsmana ČEZ mě velmi těší.

U podílu oprávněných podnětů došlo v porovnání s rokem 2020 k mírnějšímu poklesu, jak u oprávněných podání uznaných společnostmi Skupiny ČEZ po projednání s ombudsmanem, tak u oprávněných podání z titulu uplatnění specifického přístupu. Je to důsledkem toho, že po ukončení činnosti společností ze skupiny BOHEMIA ENERGY entity měli podatelé větší nároky, než bylo možné splnit.



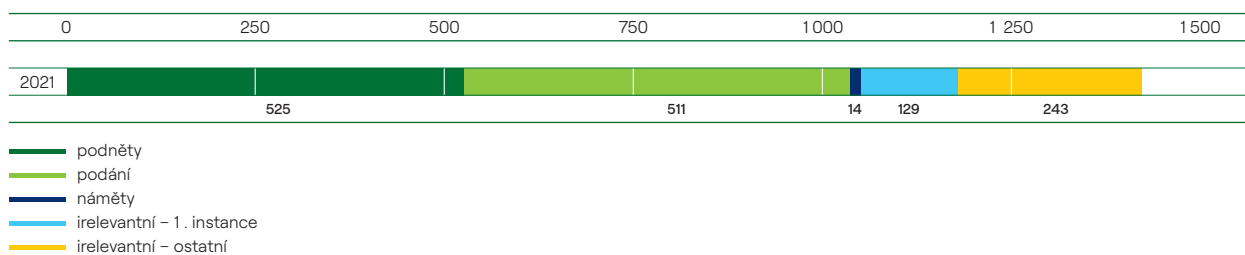
V roce 2021 bylo stejně jako v roce předchozím nejvíce podání z oblasti Smluvních záležitostí a plateb. Další velkou oblastí byla oblast Měření a neoprávněných odběrů. Menší množství podání se pak týkalo oblastí Distribuce elektřiny a Ostatní. I nadále hodnoty odpovídají dlouhodobým trendům.

Nejen já, ale celý můj tým Ombudsmana ČEZ, jsme potěšeni stálým zájmem podatelů o prošetření jejich podání a námětů. Proto i v těchto nelehkých dobách budeme i nadále dělat všechno pro to, abychom každý jednotlivý případ prošetřili s maximálním úsilím, důsledně a nestranně a svůj závěr sdělili v přehledně a srozumitelně vypracovaných stanoviscích.

Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ, a. s.

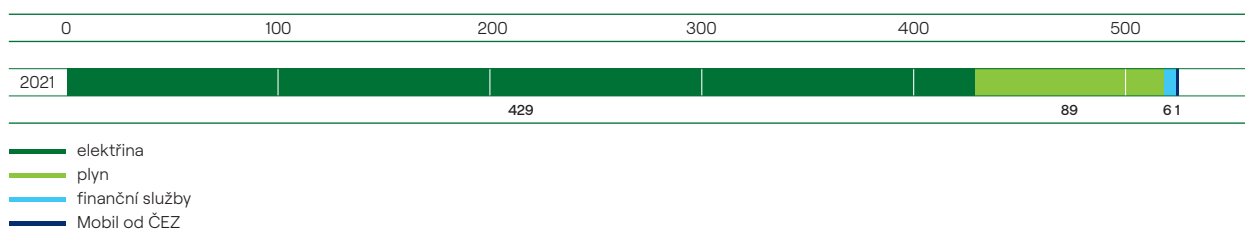
Statistiky – rok 2021

Podněty doručené Ombudsmanovi ČEZ



V roce 2021 řešil Ombudsman ČEZ celkem 525 podnětů, z toho 511 podání a 14 námětů. 129 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, 243 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

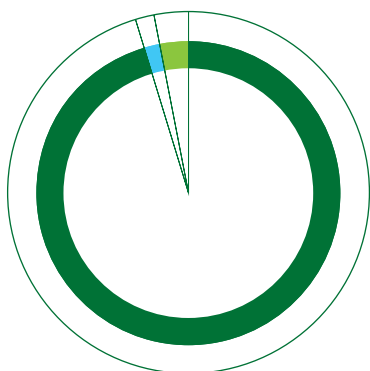
Srovnání počtu podání dle komodit



V roce 2021 se na Ombudsmana ČEZ obrátilo menší množství zákazníků, než je dlouhodobý průměr dosažený v předchozích letech. Hlavním důvodem byla pokračující celosvětová pandemie covidu-19, která výrazně ovlivnila život obyvatel i v České republice.

Počty uzavřených podání dle oprávněnosti

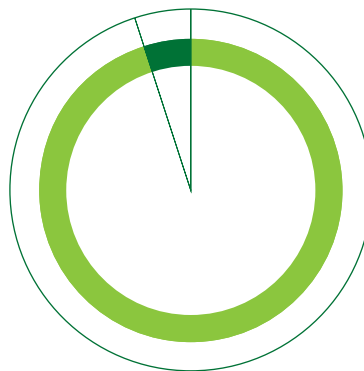
	počet podání
neoprávněné	480
oprávněné – uznané Skupinou ČEZ	9
oprávněná – specifický přístup	14
Celkem	503



V roce 2021 bylo uzavřeno celkem 503 podání. Z těchto bylo 480 podání vyhodnoceno jako neoprávněné, ve 14 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ a v 9 případech bylo podání uznáno za oprávněné společnostmi Skupiny ČEZ po projednání s Ombudsmanem ČEZ. Oprávněnost podání byla v roce 2021 mírně nižší, než činí dlouhodobý průměr – došlo k jejímu poklesu na 4,6.

Rychlost vyřízení podání

	počet podání
do 30 dnů	479
nad 30 dnů	24
Celkem	503

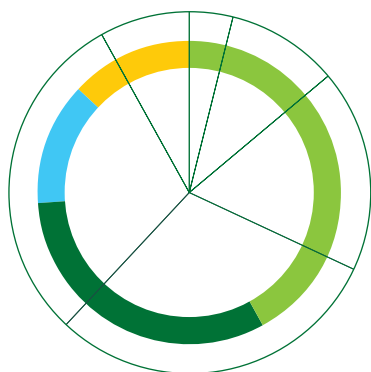


Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 479 podání, tedy 95,2 % z celkových 503 podání uzavřených v roce 2021.

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ v roce 2021

Rozdělení šetřených podání do hlavních kategorií

	%
smluvní záležitosti a platby	42
měření a neoprávněné odběry	32
ostatní	13
distribuce elektřiny	13
Celkem	100



Nejvíce podání se týkalo kategorie **Smluvní záležitosti a platby** (42 %). Z toho 78 % případů představovaly stížnosti na smluvní pokuty a sankce, distribuční sazbu, datum zahájení a ukončení dodávky elektřiny nebo plynu a produkty a poskytované služby. 17 % představovaly reklamace záloh a plateb a dalších 5 % byla podání týkající se reklamací přerušení dodávky elektřiny a plynu.

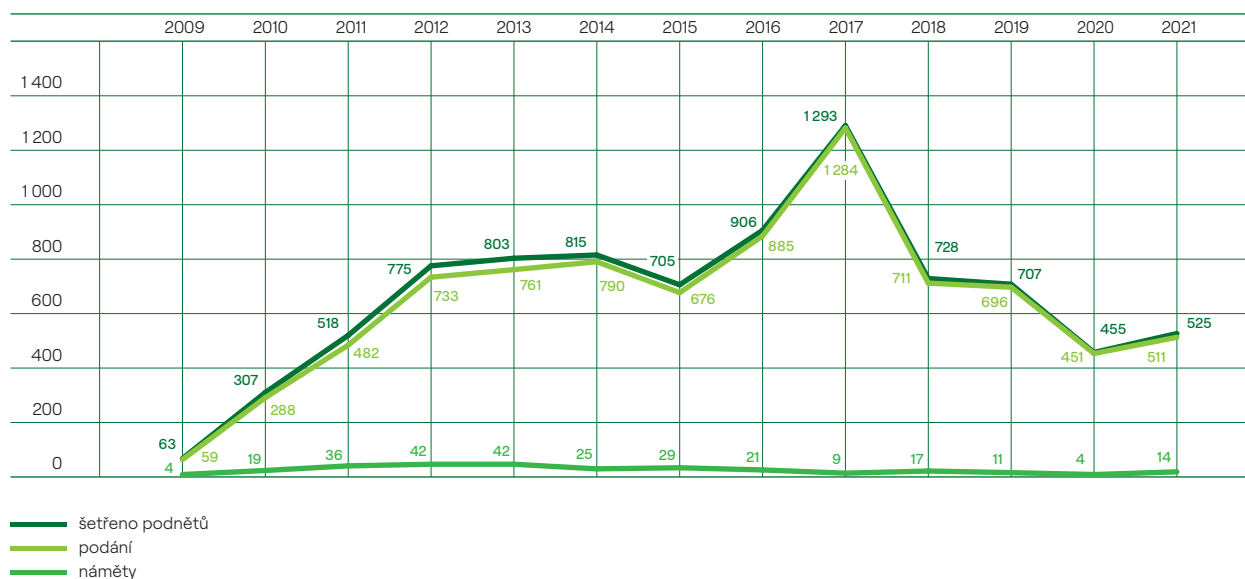
V kategorii **Měření a neoprávněné odběry** (32 %) tvořila 98 % podání týkající se měření, nesouhlasu s množstvím fakturované spotřeby elektřiny nebo plynu, stavů při přepisu odběrných míst na nové zákazníky nebo při ukončení smluvních vztahů. 2 % případů se týkala neoprávněných odběrů elektřiny.

V kategorii **Ostatní** (13 %) bylo 82 % podání, která není možno jednoznačně zařadit pod žádnou z kategorií. 18 % představovaly stížnosti na chování zaměstnanců společností Skupiny ČEZ.

V kategorii **Distribuce elektřiny** (13 %) 33 % podání představovalo majetkoprávní spory, 22 % podání se vztahovalo k podmínkám připojení, 17 % podání se týkalo poškození spotřebičů, u 17 % podání zákazníci vyjádřili svou nespokojenost s plánovaným vypínáním elektřiny a 11 % podání směřovalo na reklamaci kvality napětí.

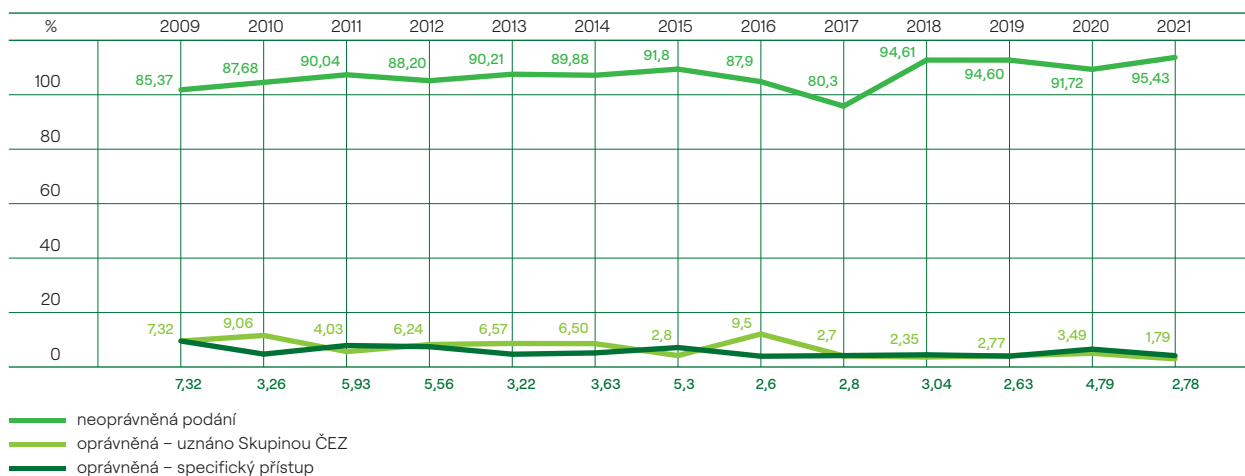
Přehled – roky 2009 až 2021

Vývoj počtu obdržených podnětů (od 10/2009–2021)



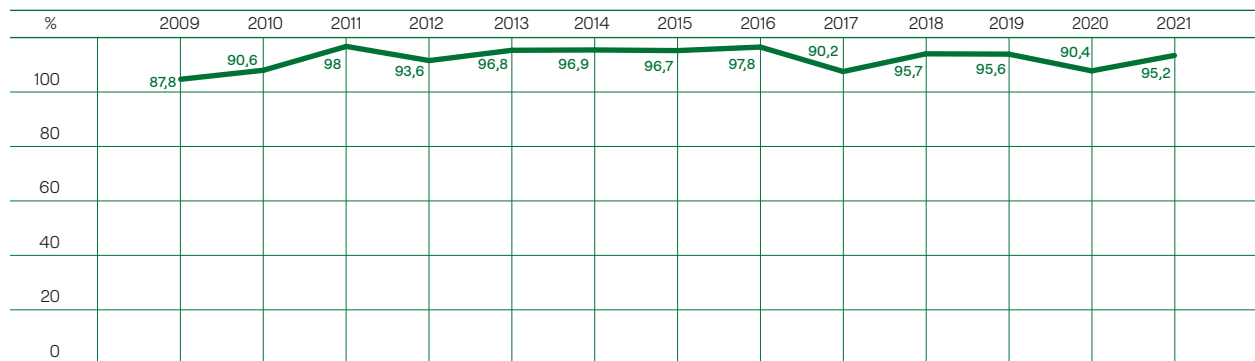
Za dobu činnosti Ombudsmana ČEZ (od října 2009 do prosince 2021) bylo přijato celkem 8 600 podnětů, z čehož bylo 8 327 podání a 273 námětů. S výjimkou roku 2009, kdy Ombudsman ČEZ zahájil svou činnost, obdržel Ombudsman ČEZ průměrně 711 podnětů ročně.

Srovnání podílu oprávněných podání (od 10/2009–2021)



V roce 2021 činil celkový podíl neoprávněných podání 95,43 %. Oproti předchozím dvěma rokům došlo k poklesu počtu oprávněných podání.

Podíl podání vyřešených do 30 dnů (od 10/2009–2021)



vyřešená podání do 30 dnů

S výjimkou prvního roku činnosti Ombudsmana ČEZ byla 30denní lhůta pro vyřízení podání dodržena u více než 90 % případů. Celkový průměr pak činí 94,3 %.

Příběhy podatelů

Příběh pana Milana

Pan Milan z Třebíčska kontaktoval Ombudsmana ČEZ ve věci nesouhlasu s fakturovanou výší spotřeby plynu na svém odběrném místě. S ohledem na aktuální charakter užívání odběrného místa považoval takovou výši spotřeby za nereálnou. Uvedl, že nesouhlasí s doplatkem vyúčtování spotřeby plynu ve výši téměř 60 tisíc korun, a že je tato částka mimo jeho finanční možnosti a je pro něj likvidační.

Možnosti, jak zákazníkovi pomoci, jsou v těchto případech omezené, protože plynoměr je v majetku distributora plynu. V jeho kompetenci je odečítat stavy plynoměru, plynoměr přezkušovat, opravovat a vyměňovat. Distributor plynu však nepatří do Skupiny ČEZ, a tudíž je mimo působnost Ombudsmana ČEZ. Obchodník, kterým je společnost ČEZ Prodej, stavy odečtů spotřeb poskytnuté distributorem plynu přejímá.

Požádal jsem společnost ČEZ Prodej, aby s distributorem o požadavcích zákazníka jednala. Bohužel, pan Milan sám jednání nijak neusnadňoval, protože nedoložil vzájemně podepsaný předávací protokol mezi jím a novým zákazníkem, protože si tento protokol nevyhotovil.

S ohledem na výši doplatku vyúčtování a aktuální finanční možnosti zákazníka, jsem požádal společnost ČEZ Prodej, aby mu na doplatek faktury poskytla splátkový kalendář. To bylo jediné, co bylo možno ze strany společnosti ČEZ Prodej pro pana Milana udělat. Kvituji pozitivně, že společnost ČEZ Prodej mému požadavku vyhověla.

Příběh paní Kláry

Paní Klára z Karlovarska se na Ombudsmana ČEZ obrátila s prosbou, aby nebyl její byt, kde žije jako samoživitelka se dvěma malými dětmi, odpojen od dodávky elektřiny. Paní Klára je v bytě v nájmu s tím, že dodávky elektřiny jsou vedeny na její jméno. Majitel bytu se pokusil ji z bytu vypudit tak, že požádal o převod smlouvy na dodávku elektřiny k odběrnému místu na sebe. A to tak, že předložil čestné prohlášení, v němž uvedl, že je jeho byt prázdný. Poté, co vyšlo najevo, že se jeho čestné prohlášení nezakládá na pravdě, požádal jsem příslušnou společnost, aby byt od dodávky elektřiny neodpojila. Vysloužil jsem si za to opakovanou korespondenci od majitele bytu nabitou vulgárními výrazy, ale i to k mé práci patří a za více než dvanáct let, co ji dělám, už jsem si na podobné chování některých lidí tak trošku zvykl. Není možné, aby lidé využívali energetických firem k řešení svých sporů nejrůznějších druhů – například rodinných, sousedských, obchodních a dalších.

Příběh pana Lukáše

Pan Lukáš z Ostravska požadoval zrušení nebo případně přeložení plánovaných celodenních odstávek elektřiny v jeho obci. Uvedl, že vzhledem k situaci, kdy platí nouzový stav, je omezen pohyb osob, jsou uzavřeny školy a děti jsou na on-line výuce, je odstavka plánovaná ve dvou po sobě jdoucích dnech, velmi nevhodná.

Distribuční společnost ve svém vyjádření uvedla, že realizace plánovaných prací je nezbytně nutná a jejich neprovedení by mohlo zákazníkům, zejména v zimních měsících, působit potíže spojené s častějšími výpadky dodávky elektřiny a prodloužit čas jejich obnovení.

To je samozřejmě naprosto logický, správný a nezpochybnitelný argument. Přesto jsem společnost ČEZ Distribuce požádal, aby zkusila najít časový rozvrh prací, který by jí umožnil nezbytné akce uskutečnit a současně zohlednit potřeby pana Lukáše a potažmo dalších občanů.

Společnost mojí žádosti vyhověla a skutečně našla řešení, které spočívalo v rozvržení prací do ranních a podvečerních hodin.

Současně informovala i vedení obce, která tuto informaci zveřejnila na svých webových stránkách a zároveň požádala starostu obce, aby tuto informaci předal i vedení školy s žádostí o zohlednění přerušení dodávky elektřiny při on-line výuce žáků.

Podařilo se – odstavka, která umožní, aby v budoucnu byla obci zajištěna kvalitní dodávka elektřiny, proběhla, a přitom byla minimalizována omezení, která bylo třeba strpět ze strany občanů.

Příběh paní Anežky

Na počátku loňského roku požádala paní Anežka z Táborska o prošetření postupu společnosti ČEZ Prodej při navýšení cen elektřiny. Více než osmdesátiletá seniorka žádala o zrušení nedoplatku řádné faktury ve výši sedm tisíc korun. Šetřením jsme zjistili, že si zákaznice při změně svého produktu počínala velmi nešťastně a sama si, patrně nevědomě, vybrala finančně nevýhodný produkt. A nedoplatek byl způsoben z podstatné části právě z tohoto důvodu. Přestože jsem neshledal na postupu společnosti žádné pochybení, požádal jsem ji, aby nabídla paní Anežce pro ni cenově příznivější řešení. Vzhledem k věku a sociální situaci zákaznice jsem společnost ČEZ Prodej vyzval, aby udělala zcela mimořádnou výjimku a přiznala jí výhodnější produkt zpětně. Společnost mému požadavku vyhověla, což kvituji velmi pozitivně. A rovněž paní Anežka to velmi ocenila.

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

Ombudsman ČEZ
Jemnická 1138/1
140 00 Praha 4
ombudsman@cez.cz

