

Skupina ČEZ  
Výroční zpráva Ombudsmana ČEZ  
za rok 2022

Cesta >

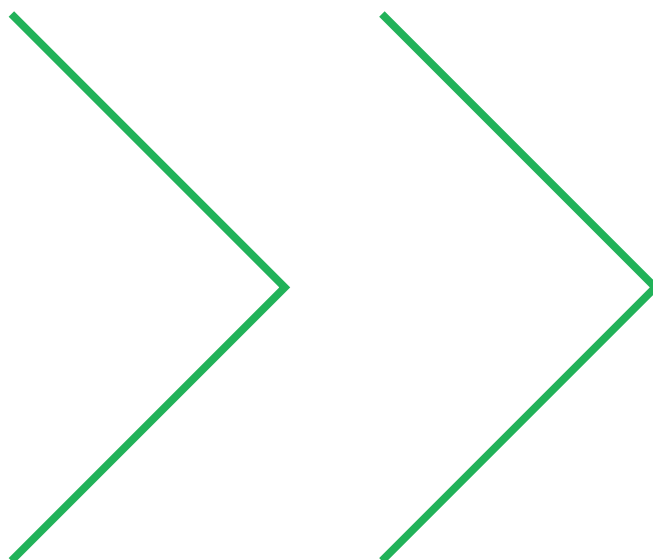


k energetické ›

bezpečnosti ›

vede › přes › razantní ›

a › rozhodné › kroky ›



## OBSAH

Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ	3
Statistiky – rok 2022	5
Kategorie podání šetřených	
Ombudsmanem ČEZ v roce 2022	7
Přehled – roky 2009 až 2022	8
Příběhy podatelů	10
Kontaktní údaje	12



# Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ

## Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci a milí přátelé,

rád bych Vás prostřednictvím této výroční zprávy seznámil s výsledky činnosti Ombudsmana ČEZ za rok 2022. Ve zprávě jsou uvedeny všechny důležité informace, jež se v souvislosti s naší činností v uvedeném roce udály.

Stejně jako v předchozích letech jsme i v roce 2022 pokračovali v naplňování poslání Ombudsmana ČEZ, jímž je především šetření podnětů zákazníků společností Skupiny ČEZ. Naším hlavním cílem, jenž se od vzniku institutu firemního ombudsmana v roce 2009 nezměnil, bylo a nadále je urovnávat spory mezi zákazníky společností Skupiny ČEZ a těmito společnostmi. Naše činnost tedy spočívá v hledání a nacházení oboustranně přijatelného řešení, které by předešlo soudnímu řešení sporů mezi zákazníky a dotčenými společnostmi Skupiny ČEZ.

Abychom dosáhli tohoto cíle, provádíme důkladná, nezávislá a nestranná šetření podnětů, se kterými se na nás zákazníci společností Skupiny ČEZ obracují. Tato šetření jsou uzavřena písemnými stanovisky, která obsahují chronologický přehled podstatných skutečností vztahujících se k danému případu, jejich analýzu z pohledu obecné a energetické legislativy a závěr, ve kterém je zákazníkovi v krátkém shrnutí sděleno, zda je jeho podnět oprávněný, či nikoliv.

Rok 2022 byl ve třináctileté historii existence Ombudsmana ČEZ jedním z nejnáročnějších. Po období, kdy byl počet podnětů zákazníků poměrně vysoký, se v roce 2020 tento počet vlivem pandemické situace výrazně snížil. Na podzim roku 2021 začal počet podnětů stoupat, především v důsledku ukončení činnosti společností ze skupiny BOHEMIA ENERGY entity. Počet podnětů, jenž se týkal této pro mnoho zákazníků nepříjemné události, se projevil vyšším množstvím podnětů i v roce 2022.

V únoru 2022 vypukl otevřený válečný konflikt na Ukrajině, který měl za následek růst cen, což výrazně ovlivnilo trh s energiemi. Obavy zákazníků z nedostatku energií a vzniklá panika z možného dalšího růstu jejich cen měly vliv na počet dotazů, reklamací a stížností u společností Skupiny ČEZ. Stejně tak ovlivnily počet podnětů přijatých útvarem Ombudsmana ČEZ.

V souvislosti se zvýšením cen energií došlo ke zvýšené poptávce zákazníků po instalacích fotovoltaických elektráren s bateriovými úložišti či po tepelných čerpadlech. Lidé si tak chtějí zajistit energetickou soběstačnost v domácnostech a z toho plynoucí úspory za dodávky energií. Jelikož je však poptávka po fotovoltaických systémech velmi vysoká, dochází k situacím, kdy v důsledku absence některých důležitých komponentů dochází ke zpoždění při instalaci systémů. Proto v této oblasti Ombudsman ČEZ v roce 2022 zaznamenal značný nárůst podnětů nespokojených zákazníků, jejichž očekávání byla odlišná od reality.

I v roce 2022, stejně jako v minulých letech, předával ombudsman společností Skupiny ČEZ náměty a doporučení na zlepšení jejich činnosti, k nimž v průběhu celého roku při řešení zákaznických podnětů dospěl.

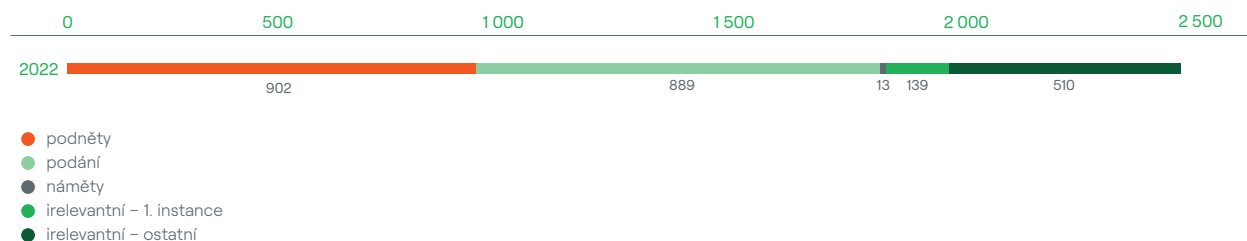
Já i celý můj tým Ombudsmana ČEZ, který se v loňském roce rozrostl o jednoho nového člena, si vážíme důvěry zákazníků v tento institut a jsme potěšeni stálým zájmem zákazníků podávajících žádost o prošetření jejich podání a námětů. Každý případ, ve kterém můžeme zákazníkům pomoci, a každé poděkování či pozitivní reakce od zákazníka nám činí radost a motivují nás k naší další práci.

Proto budeme i v této velmi složité době dělat nadále všechno pro to, abychom každý jednotlivý případ prošetřili s maximálním úsilím, důsledně, nestranně a spravedlivě. A svůj závěr sdělíme každému jednotlivému zákazníkovi s přihlédnutím ke složitosti řešené záležitosti v přehledně a srozumitelně vypracovaných stanoviscích. Věřím, že i nadále bude naše působení pro všechny zúčastněné strany přínosem.

Josef Sedlák  
Ombudsman ČEZ

# Statistiky – rok 2022

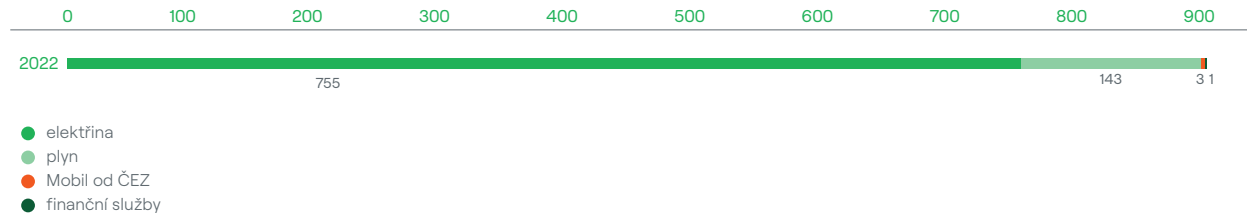
## Podněty doručené Ombudsmanovi ČEZ



V roce 2022 řešil Ombudsman ČEZ celkem 902 podnětů, z toho 889 podání a 13 námětů.

139 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, 510 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

## Srovnání počtu podání dle komodit

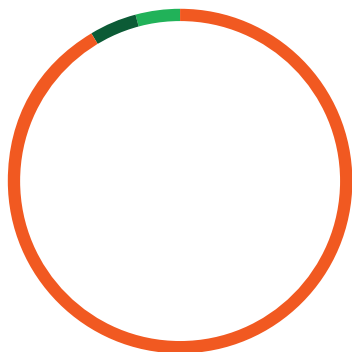


V roce 2022 byl počet podnětů vyšší než v předchozím roce díky zvýšenému počtu podnětů v souvislosti s ukončením činnosti některých dodavatelů energií a výrazným zvýšením cen energií.

Současně vyšší počet podnětů ovlivnila situace v oblasti hmotných dodávek zařízení, především fotovoltaických systémů, kde je nespokojenost zákazníků společností Skupiny ČEZ vyvolána zejména jejich nereálnými očekáváními.

### Počty uzavřených podání dle oprávněnosti

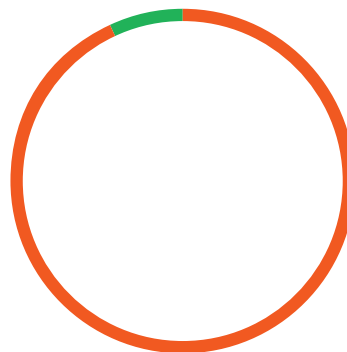
	počet podání
● neoprávněná	809
● oprávněná – uznáno Skupinou ČEZ	39
● oprávněná – specifický přístup	35
Celkem	883



V roce 2022 bylo uzavřeno celkem 883 podání. Z těch bylo 809 podání vyhodnoceno jako neoprávněných, v 39 případech bylo podání uznáno za oprávněné společnostmi Skupiny ČEZ po projednání s Ombudsmanem ČEZ a ve 35 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ. V roce 2022 došlo k výraznému navýšení podílu oprávněných podání na celkovém počtu podnětů ve srovnání s dlouhodobým průměrem.

### Rychlost vyřízení podání

	počet podání
● do 30 dnů	824
● nad 30 dnů	59
Celkem	883



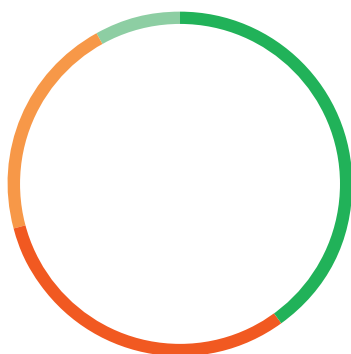
Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 824 podání, tedy 93,3 % z celkových 883 podání uzavřených v roce 2022.



# Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ v roce 2022

## Rozdělení šetřených podání do hlavních kategorií

	%
● smluvní záležitosti a platby	40
● měření a neoprávněné odběry	31
● ostatní	21
● distribuce elektřiny	8
Celkem	100



Nejvíce podání se týkalo kategorie **Smluvní záležitosti a platby** (40 %). Z toho 85 % případů představovaly stížnosti na smluvní pokuty a sankce, distribuční sazbu, datum zahájení a ukončení dodávky elektřiny nebo plynu a produkty a poskytované služby. 8 % představovaly reklamace záloh a plateb a dalších 7 % byla podání týkající se reklamací přerušení dodávky elektřiny a plynu.

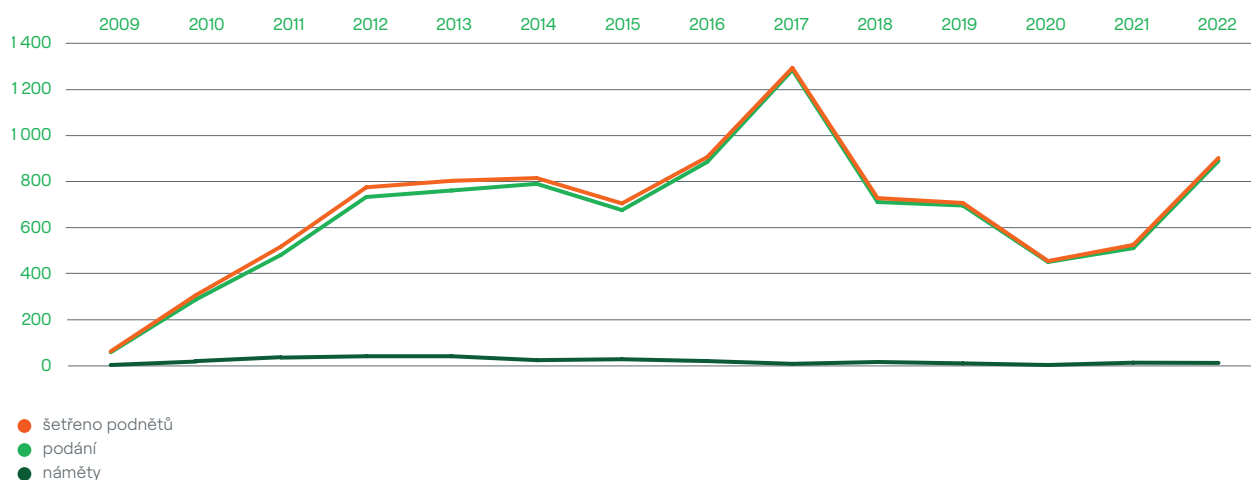
V kategorii **Měření a neoprávněné odběry** (31 %) tvořila 99 % podání týkající se měření, nesouhlasu s množstvím fakturované spotřeby elektřiny nebo plynu, stavů při přepisu odběrných míst na nové zákazníky nebo při ukončení smluvních vztahů. 1 % případů se týkalo neoprávněných odběrů elektřiny.

V kategorii **Ostatní** (21 %) bylo 90 % podání, která není možno jednoznačně zařadit pod žádnou z kategorií. 6 % představovaly stížnosti na chování zaměstnanců společnosti Skupiny ČEZ a 4 % podání se týkala požadavků na poskytnutí splátkového kalendáře, odložení splatnosti pohledávky, případně odpuštění vzniklého dluhu.

V kategorii **Distribuce elektřiny** (8 %) 44 % podání představovalo majetkoprávní spory, 28 % podání se vztahovalo k podmínkám připojení, 22 % podání se týkalo reklamace kvality napětí a 6 % podání směřovalo k poškození spotřebičů.

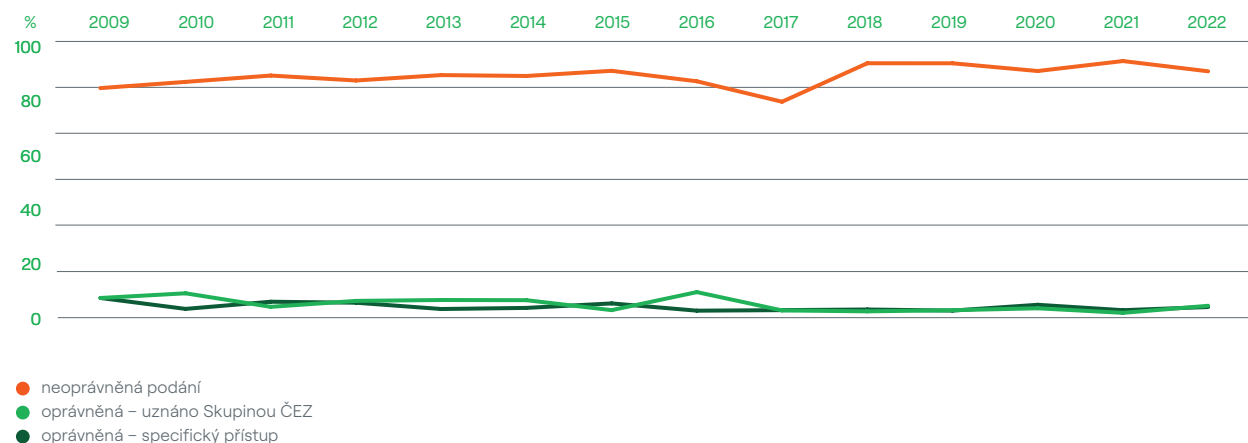
# Přehled – roky 2009 až 2022

Vývoj počtu obdržených podnětů (od 10/2009–2022)



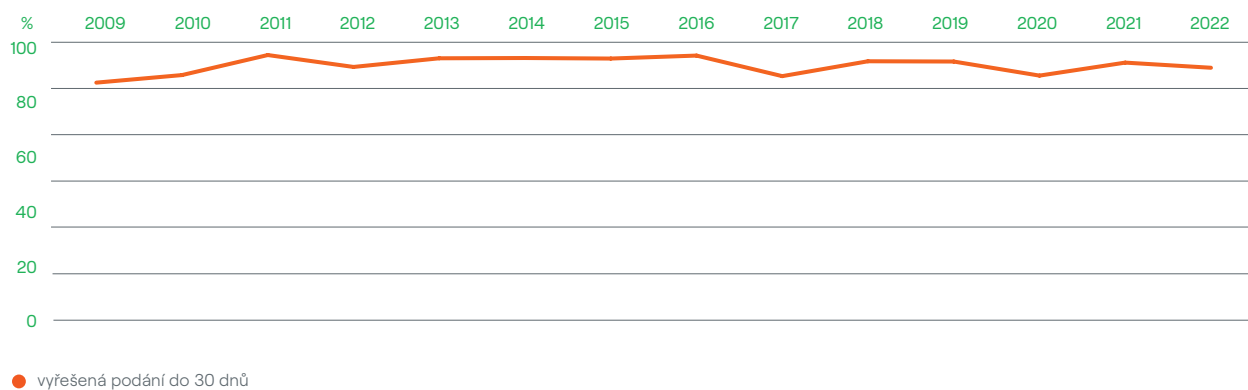
Za dobu činnosti Ombudsmana ČEZ (od října 2009 do prosince 2022) bylo přijato celkem 9 502 podnětů, z čehož bylo 9 216 podání a 286 námětů. S výjimkou roku 2009, kdy Ombudsman ČEZ zahájil svou činnost, obdržel Ombudsman ČEZ průměrně 726 podnětů ročně.

Srovnání podílu oprávněných podání (od 10/2009–2022)



V roce 2022 činil celkový podíl neoprávněných podání 91,62 %.

## Podíl podání vyřešených do 30 dnů (od 10/2009–2022)



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 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 výší 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 ním 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 odstávka 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, které tuto informaci zveřejnilo 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 – odstávka, 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.

# Kontaktní údaje

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

Ombudsman ČEZ  
Jemnická 1138/1  
140 00 Praha 4  
[ombudsman@cez.cz](mailto:ombudsman@cez.cz)



