



SKUPINA ČEZ

VÝROČNÍ ZPRÁVA
OMBUDSMANA ČEZ
ZA ROK 2017

OBSAH

Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ

Statistiky – rok 2017

Statistiky – roky 2015-2017

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ

Výsledky průzkumu spokojenosti zákazníků 2014-2017



Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé,

předkládám Vám v pořadí již osmou Výroční zprávu Ombudsmana ČEZ. Ani v roce 2017 nedošlo ke změně našeho poslání, tedy urovnávat spory mezi zákazníky společností Skupiny ČEZ a těmito společnostmi, a tím přispívat k mimosoudnímu urovnávání těchto sporů. Tuto praxi jsme uskutečňovali nezávislým a nestranným šetřením jednotlivých podání zákazníků společností skupiny ČEZ s následným vydáním stanovisek. Rok 2017 přinesl zatím nejvyšší počet přijatých podnětů za celou dobu naší činnosti. Zatímco v roce 2016 zůstal počet přijatých podnětů těsně pod hranicí 1 000, v roce 2017 byla tato hranice překročena, a to poměrně výrazně – celkem jsem v uplynulém roce řešil 1 293 podnětů. Z celkového počtu 1 245 podání uzavřených v roce 2017 jsem shledal 20 % podání jako oprávněných, což bylo

nejvíce za osm let naší činnosti. K nárůstu počtu oprávněných podání došlo zejména na počátku roku 2017, kdy se ještě projevovala nespokojenost zákazníků vyvolaná odstávkou zákaznických systémů provedenou na přelomu září a října 2016.

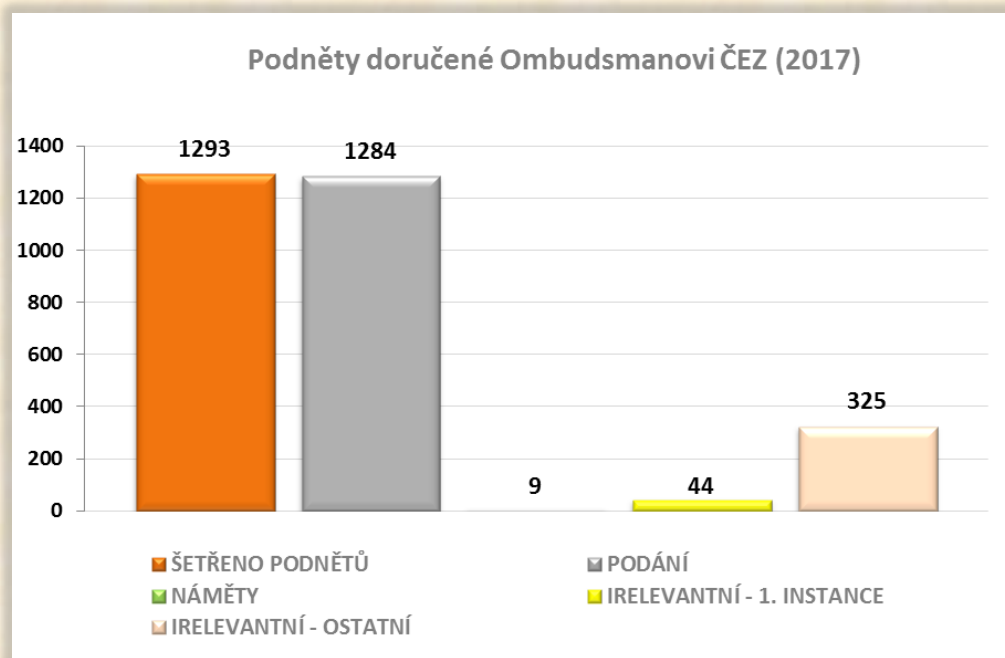
Ze statistik ve výroční zprávě vyplývá, že i v roce 2017 pokračoval nárůst podání z kategorie smluvních záležitostí a plateb, která tvořila téměř polovinu ze všech přijatých podání. Naopak došlo k dalšímu poklesu počtu podání v kategorii měření a neoprávněné odběry, a zejména v kategorii distribuce elektřiny, která tvořila pouze 5 % všech přijatých podání.

Tak jako v každém předchozím roce jsme na základě našich poznatků a zkušeností a doručených námětů zákazníků poskytovali zpětnou vazbu společnostem Skupiny ČEZ, která jim umožňuje zkvalitňovat služby poskytované zákazníkům. I v roce 2017 jsme zachovali 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. Souhrnné výsledky za rok 2017 i za poslední čtyři roky najdete rovněž v této Výroční zprávě.

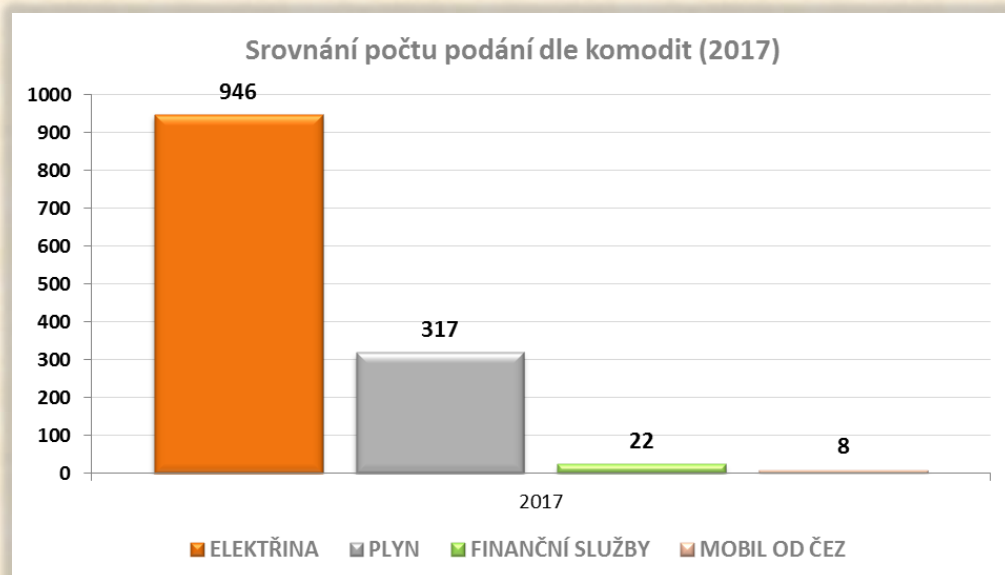
Vážení zákazníci, vážení zaměstnanci společností Skupiny ČEZ, vážení přátelé, věřím, že tým Ombudsmana ČEZ bude i v dalších letech nestranným a nezávislým partnerem zákazníků a společností Skupiny ČEZ a bude přispívat ke zlepšování jejich vzájemných vztahů.

Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ

Statistiky – rok 2017

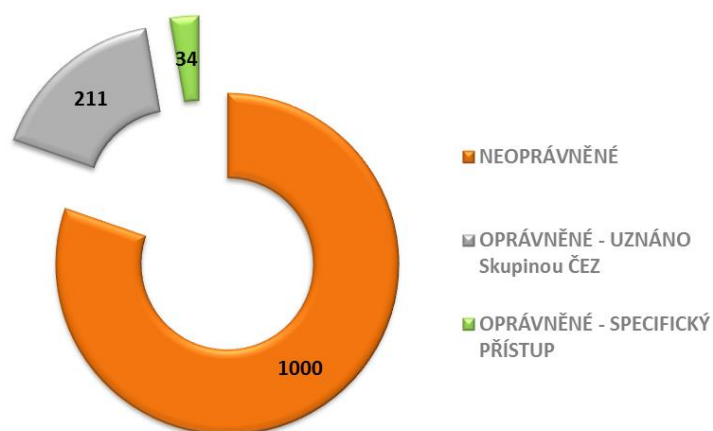


V roce 2017 řešil Ombudsman ČEZ celkem 1 293 podnětů, z toho 1 284 podání a 9 námětů. 44 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamace či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 325 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.



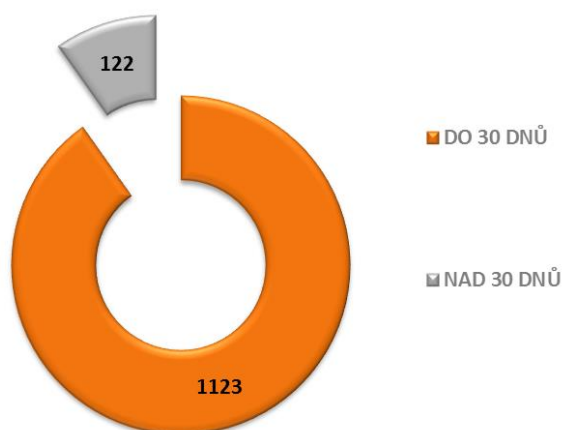
V roce 2017 pokračoval nárůst počtu podnětů, které se týkaly dodávky plynu. Zatímco v roce 2016 bylo řešeno 129 podání (15 % z celkového počtu podnětů) týkajících se dodávky plynu, v roce 2017 to bylo již 317 podání (25 % z celkového počtu podnětů). Finančních služeb, které začaly být zákazníkům nabízeny v průběhu roku 2016, se v roce 2017 týkalo 22 podání a služba Mobil od ČEZ se týkalo 8 podání.

Počty uzavřených podání dle oprávněnosti (2017)



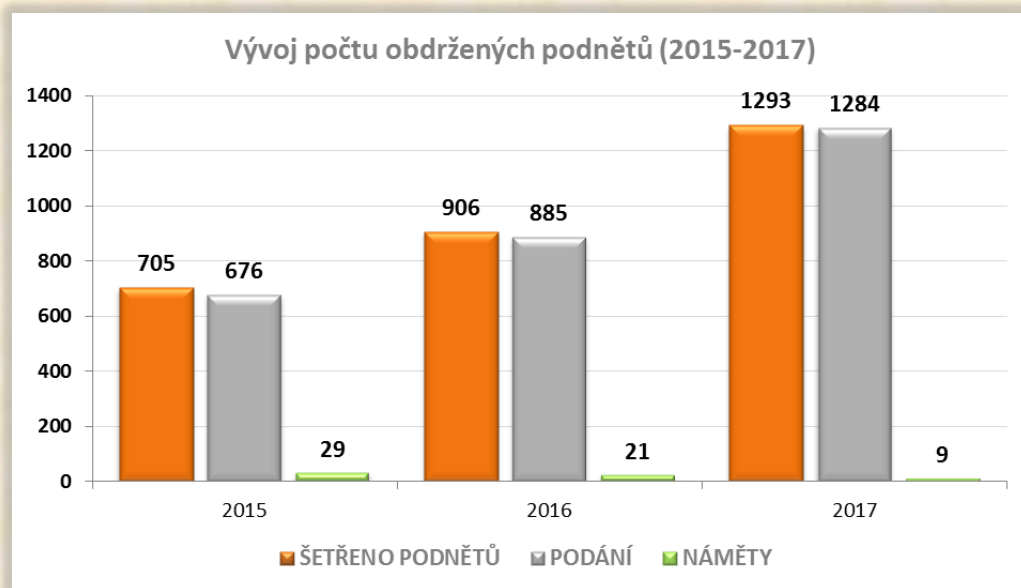
V roce 2017 bylo celkem uzavřeno 1 245 podání. Z těchto bylo 1 000 podání vyhodnoceno jako neoprávněné, v 211 případech bylo podání uznáno za oprávněné společnostmi Skupiny ČEZ a v 34 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ. Oprávněnost podání tak stoupla z 12,1 % v roce 2016 na 19,7 % v roce 2017.

Rychlost vyřízení podání (2017)

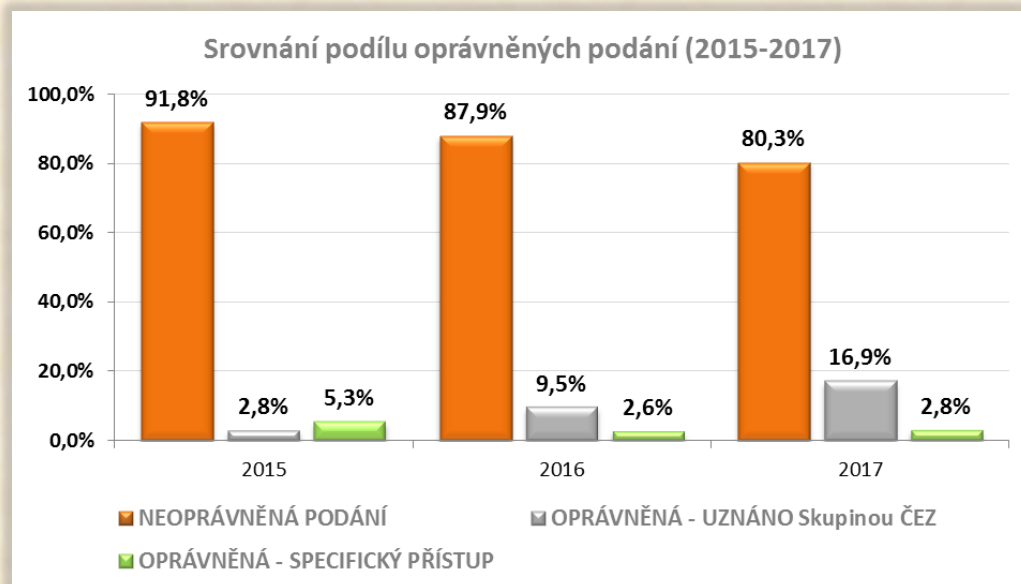


Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 1 123 podání, tedy 90,2 % z celkových 1 245 podání uzavřených v roce 2017. Snížení podílu podání uzavřených ve lhůtě do 30 dnů oproti předchozím rokům bylo v roce 2017 zapříčiněno zejména výrazným nárůstem celkového počtu podnětů.

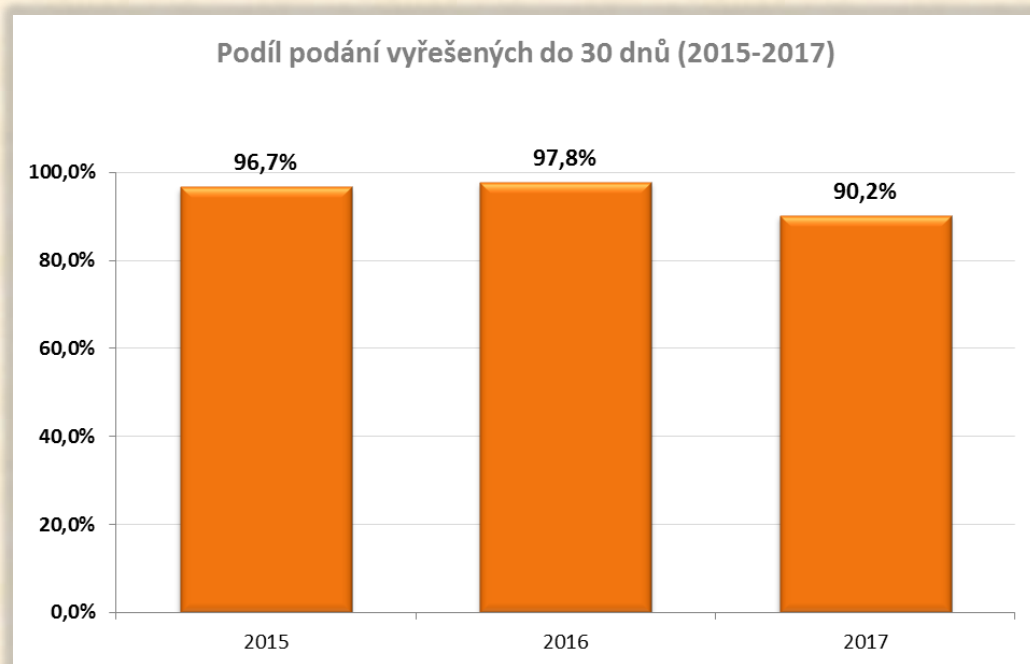
Statistiky – roky 2015-2017



V roce 2017 došlo k výraznému nárůstu počtu obdržených podnětů. Bylo přijato celkem 1 293 podnětů, což značí nárůst oproti roku 2016 o 43 %. Poprvé za dobu činnosti Ombudsmana ČEZ tak byla překročena hranice 1 000 podnětů za rok.

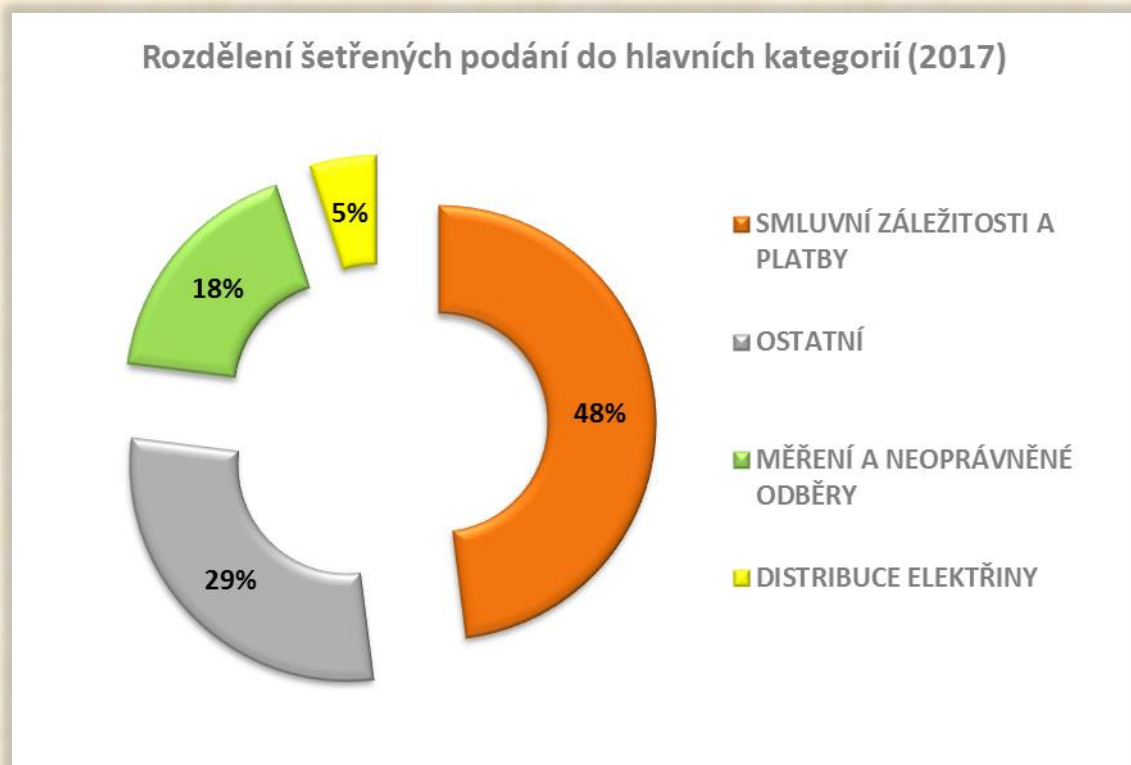


V roce 2017 činil celkový podíl oprávněných podání 19,7 %, což je doposud nejvíce za celou dobu činnosti Ombudsmana ČEZ. K nárůstu počtu oprávněných podání došlo zejména na počátku roku 2017, kdy se ještě projevovala nespokojenost zákazníků vyvolaná odstávkou zákaznických systémů provedenou na přelomu září a října 2016.



I přes nárůst celkového počtu podnětů o 43 % byla 30denní lhůta pro vyřízení podání dodržena ve více než 90 % případů.

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ



Nejvíce podání se týkalo **kategorie Smluvní záležitosti a platby** (48 %). 93 % případů se týkalo uzavření, ukončení a podmínek smluvního vztahu, 6 % případů se týkalo zálohových plateb nebo vrácení přeplatku a 1 % se týkalo přerušování dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka.

V **kategorii Ostatní** (29 %) tvořila 75 % podání, která nebylo možno zařadit pod žádnou z kategorií, 14 % tvořily žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře či odkladu splatnosti nebo žádosti o odpuštění smluvní pokuty a 11 % byly stížnosti na chování zaměstnanců společností Skupiny ČEZ.

V **kategorii Měření a neoprávněné odběry** (18 %) se jednalo zejména o nesouhlas zákazníka s výší naměřené a fakturované spotřeby elektřiny (90 %), předmětem 10 % podání byly zjištěné neoprávněné odběry.

V **kategorii Distribuce elektřiny** (5 %), se 52 % podání vztahovalo k majetkoprávním sporům, 23 % k podmínkám připojení, 18 % podání se týkalo poškození spotřebičů a 7 % se týkalo kvality dodávané elektřiny.

Smluvní záležitosti a platby

Do této kategorie patří **smluvní záležitosti** (uzavření, ukončení a podmínky smluvního vztahu), **reklamace záloh a plateb** a **reklamace přerušení dodávky elektřiny** (z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka). V roce 2017 bylo v této kategorii zaregistrováno 48 % podání, což je nejvíce ze všech kategorií.

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.), s datem zahájení či ukončení dodávky elektřiny nebo plynu, se změnou distribuční sazby nebo smluvními pokutami.

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, nepřiznání platby zákazníka k jeho smluvnímu účtu (často z důvodu zadání nesprávného variabilního symbolu), prodleva při vyplacení přeplatku nebo neoprávněné inkasování platby.

V případě přerušení dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení vzniklých pohledávek bývá nejčastěji reklamovanou skutečností, že zákazník nebyl dostatečně o existenci pohledávky informován, případně že tuto pohledávku považuje za neoprávněnou.

Měření a neoprávněné odběry

Do této kategorie patří **reklamace měření** spotřeby elektřiny nebo plynu a **neoprávněné odběry elektřiny**.

Reklamace měření spotřeby elektřiny nebo plynu byla v roce 2017 třetím nejčastějším podáním, se kterým se zákazníci na Ombudsmana ČEZ obraceli. Mezi nejčastější důvody těchto podání patřily nesouhlas zákazníka se stavy elektroměru či plynoměru použitými pro konečné vyúčtování k datu změny dodavatele nebo datu přepisu odběrného místa, nesouhlas s údaji zaznamenanými elektroměrem nebo plynoměrem či nesouhlas s přepočtem spotřeby po zjištěné závadě měřícího zařízení.

Podání týkající se neoprávněných odběrů elektřiny vznášejí zejména zákazníci, kteří nesouhlasí s principem objektivní odpovědnosti osoby mající uzavřenu smlouvu na dodávku elektřiny za odběrné místo, který však vyplývá z platné legislativy i existující judikatury.

Distribuce elektřiny

Do této kategorie patří podání týkající se **majetkoprávních vztahů, podmínek připojení** k distribuční soustavě, **reklamace poškozených spotřebičů** z důvodu přepětí či podpětí v síti a **reklamace kvality dodávané elektřiny**.

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.

Stížnosti v oblasti podmínek připojení k distribuční soustavě směřovaly zejména na termín připojení odběrného místa nebo na technické řešení zvolené distributorem k jeho připojení.

Zbylé dvě oblasti, tedy reklamace poškozených spotřebičů a reklamace kvality dodávané elektřiny, byly vyvolány přesvědčením zákazníků, že kvalita elektřiny dodávané do jejich odběrného místa není dostatečná, případně že nekvalitní dodávka elektřiny způsobila poškození jejich spotřebičů.

Ostatní

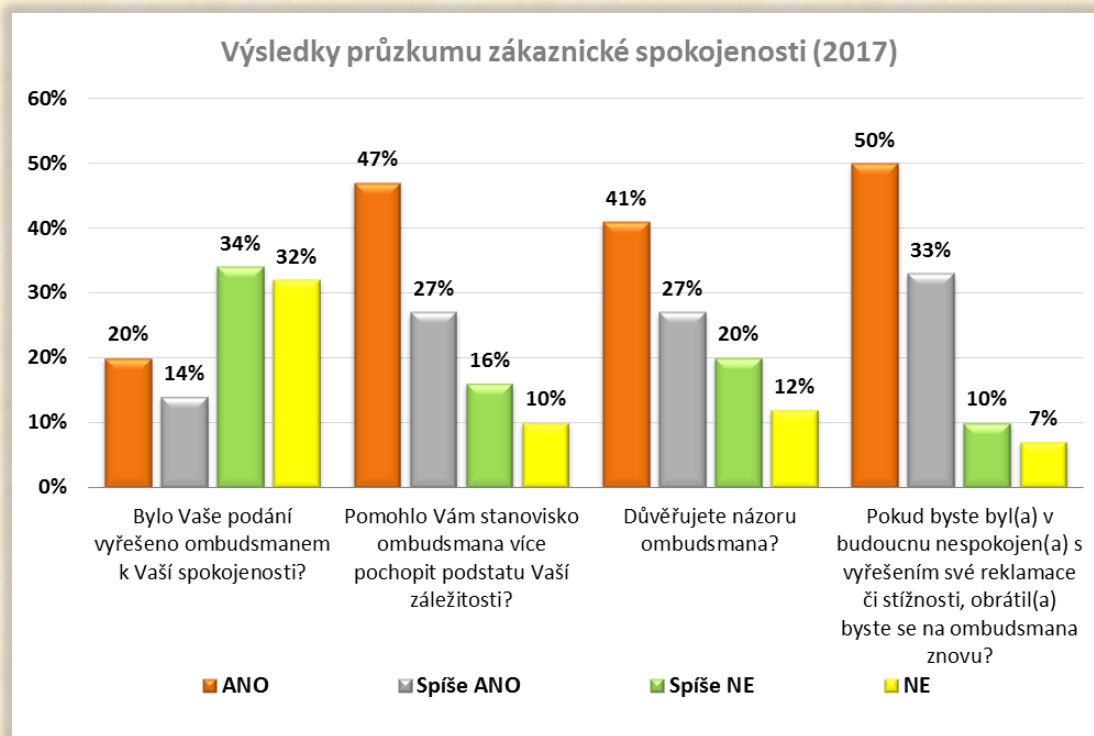
Do této kategorie patří **ostatní reklamace, žádosti o splátkový kalendář, odklad splatnosti, odpuštění dluhu a stížnosti na chování zaměstnanců**. V roce 2017 bylo v této kategorii zaregistrováno 29 % podání.

Oblast ostatní reklamace zahrnuje veškeré podněty, které se týkají komodit a služeb dodávaných společnostmi Skupiny ČEZ, nicméně jsou natolik specifické, že je nelze podřadit pod ostatní kategorie. Jedná se zejména o ne zcela standardní situace, situace ovlivněné dalšími právními vztahy apod.

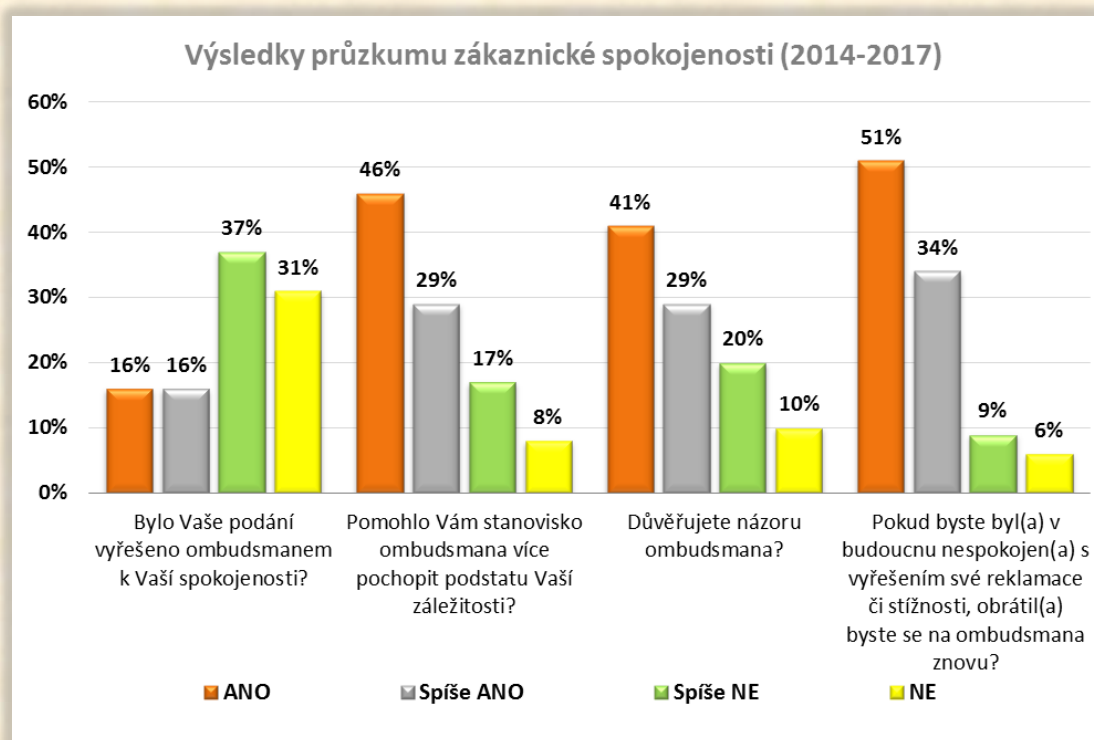
Ve výjimečných případech Ombudsman ČEZ zohledňuje možnou mimořádnou situaci konkrétního zákazníka, který se dostal do tíživé životní situace. Tam, kde to legislativa umožňuje, zohledňuje v těchto případech důsledky (jinak správného a oprávněného) postupu společností Skupiny ČEZ uplatněním specifického přístupu. To jsou případy, kdy zákazníci žádají o splátkový kalendář nebo odklad splatnosti dluhu za elektřinu nebo plyn, který jim byl z oprávněného důvodu společností odmítnut. Ve zcela ojedinělých případech pak Ombudsman ČEZ v rámci specifického přístupu přistupuje i k doporučení odpuštění smluvní pokuty, přestože je po zákazníkovi požadována oprávněně.

Oblast stížností na chování zaměstnanců zahrnuje zejména případy, kdy se zákazníci domnívají, že jim byly ze strany zaměstnanců společností Skupiny ČEZ sděleny nesprávné či neúplné informace, případně že s nimi nebylo jednáno korektně.

Výsledky průzkumu spokojenosti zákazníků



Kromě otázky „Důvěřujete názoru ombudsmana“, kdy důvěra v ombudsmana mírně poklesla z hodnoty 70 % na hodnotu 68 %, bylo ve všech ostatních dotazovaných oblastech dosaženo v roce 2017 lepších výsledků než v dlouhodobém průměru.



Dotazníkový průzkum probíhal v období od 20. 2. 2014 do 31. 12. 2017. Průzkumu se zúčastnilo 500 respondentů, kteří odpovídali anonymně prostřednictvím webového formuláře.

Skutečnost, že podání bylo vyřešeno Ombudsmanem ČEZ k jejich spokojenosti, uvádí v období 2014-2017 celkem 32 % zákazníků. Ve stejném období tvořila oprávněná podání 13,6 %, což znamená, že téměř 20 % zákazníků bylo spokojeno s vyřízením svého podání, přestože jim Ombudsman ČEZ nedal za pravdu. Důvěra v nezávislost a nestrannost Ombudsmana ČEZ vyplývá i z dalších ukazatelů, kdy 70 % respondentů uvedlo, že názoru Ombudsmana ČEZ důvěřuje, a 85 % respondentů uvedlo, že by se v případě nespokojenosti s vyřešením reklamace opětovně na něho obrátilo.

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