



SKUPINA ČEZ

VÝROČNÍ ZPRÁVA
OMBUDSMANA ČEZ
ZA ROK 2018

OBSAH

Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ

Statistiky – rok 2018

Přehled – roky 2009 až 2018

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ v roce 2018

Příběhy podatelů



Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé,

stejně jako každý rok máte možnost se seznámit s tím, co se událo v činnosti Ombudsmana ČEZ. Stačí si přečíst výroční zprávu za rok 2018, kterou Vám touto cestou předkládám.

V roce 2018 jsme pokračovali v plnění našeho poslání - tedy v řešení podnětů zákazníků společností Skupiny ČEZ s cílem urovnávat spory mezi zákazníky společností Skupiny ČEZ a těmito společnostmi. Činíme tak proto, že chceme přispívat k mimosoudnímu urovnávání těchto sporů. I v roce 2018 jsme prováděli nezávislá a nestranná šetření podnětů, se kterými se na nás obrátili zákazníci společností skupiny ČEZ. Na základě našich šetření jsme vydávali stanoviska, která představují pro zákazníky výsledek jejich sporu a pro příslušnou společnost kromě tohoto výsledku i zpětnou vazbu pro svou práci.

V roce 2018 jsme se vrátili ke standardnímu počtu zákaznických podnětů po výkyvu, který představoval rok předchozí. Počet podnětů odpovídá dlouhodobému průměru a je řešitelný kapacitami, jimiž náš útvar disponuje bez toho, že bychom museli hledat externí výpomoc, jako tomu bylo v roce předchozím.

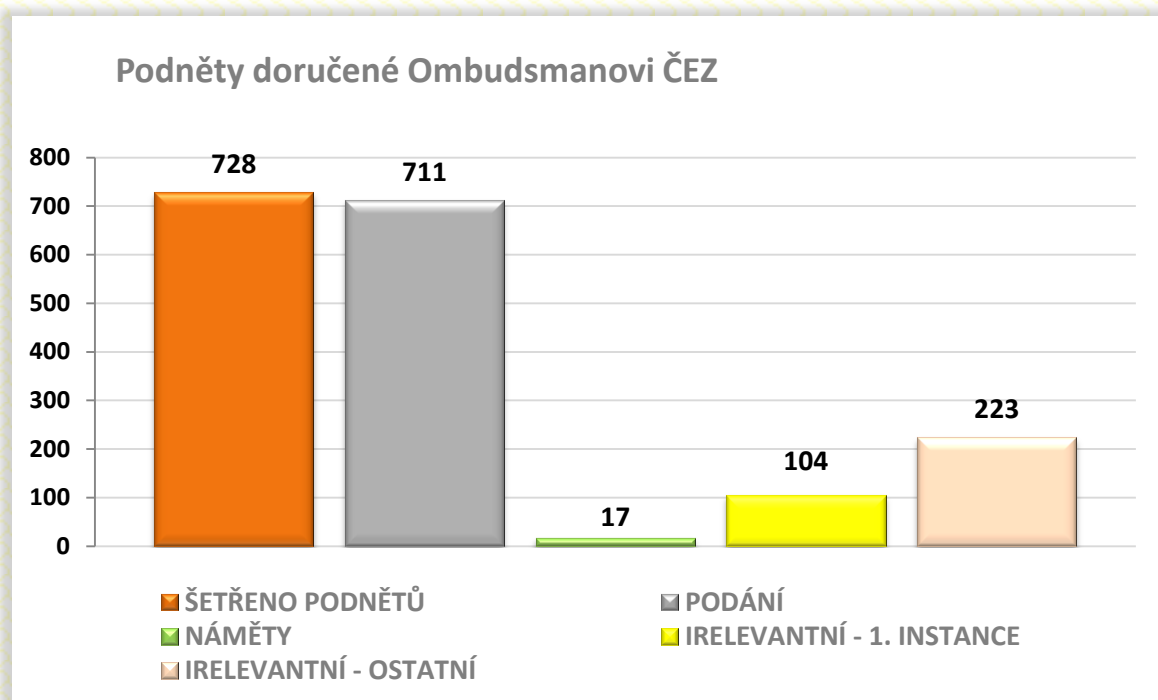
Počet oprávněných podnětů poklesl meziročně velmi významně, což je očekávané. Nespokojenost zákazníků vyvolaná odstávkou zákaznických informačních systémů v roce 2016 se projevovala do poloviny roku 2017 a přinesla značné množství podnětů, z nichž podstatná část byla oprávněná. Procento oprávněnosti podnětů bylo nižší i ve srovnání s dlouhodobým průměrem. Přitom jsme nijak nezměnili metodiku posuzování podnětů ani nezpřísnilí kritéria. Ono to při naší práci ani dost dobře není možné – zákony platí, lhůty jsou dány, lidé se sice domnívají, že spotřebovávají méně, ale měřidla to ukážou přesně. Snad pouze u případů, kde využíváme specifický přístup a bereme v potaz sociální situaci zákazníka, je prostor pro subjektivitu, ale nemyslím si, že bychom jakkoliv zpřísnilí náš pohled na situaci lidí. Snížení počtu oprávněných podání proto přičítám zejména dlouhodobému úsilí společností Skupiny ČEZ o zlepšování péče o své zákazníky a za jejich přístup a práci jim touto cestou děkuji.

Za povšimnutí stojí skutečnost, že téměř jedna sedmina podnětů směřuje do oblasti obchodování s plynem, což dokládá, že se Skupina ČEZ stala významným partnerem zákazníků i v této komoditě. Pokud však zákaznické podněty směřují k distribučním záležitostem, jsou naše možnosti pomoci zákazníkům velmi omezené, protože na distributora plynu se moje působnost nevztahuje.

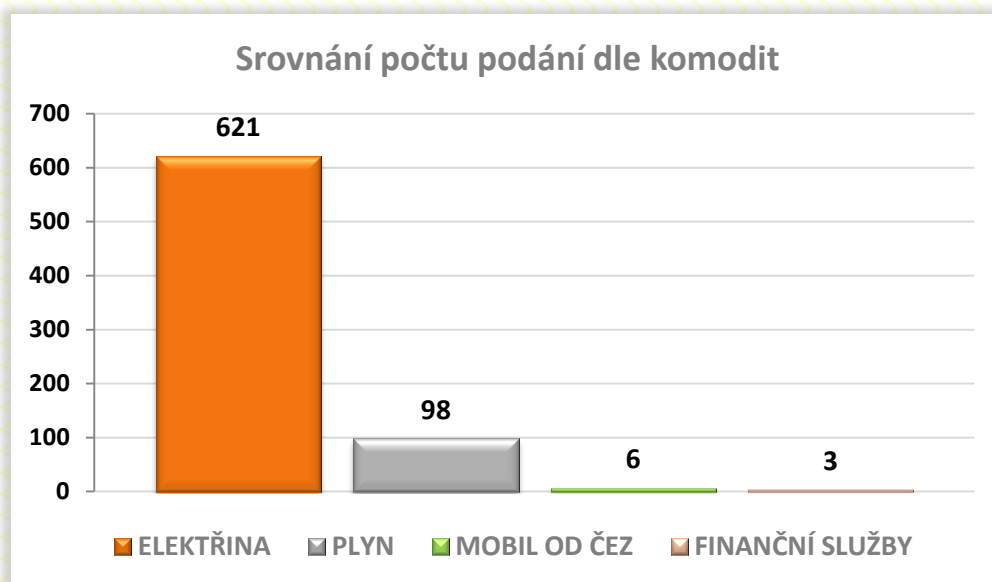
I v roce 2018 jsme se věnovali zpětné vazbě – a to jak jejímu poskytování, tak i získávání. Společnostem Skupiny ČEZ jsme předávali náměty na zlepšení jejich činnosti, k nimž jsme se propracovali analýzou zákaznických podnětů. Naopak – zpětnou vazbu trvale získáme od našich podatelů a to jednak ve formě informací, které nám předají vyplněním dotazníků, a jednak ve volné formě vyplývající z jejich odpovědí a reakcí zákazníků na naše stanoviska.

Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ

Statistiky – rok 2018



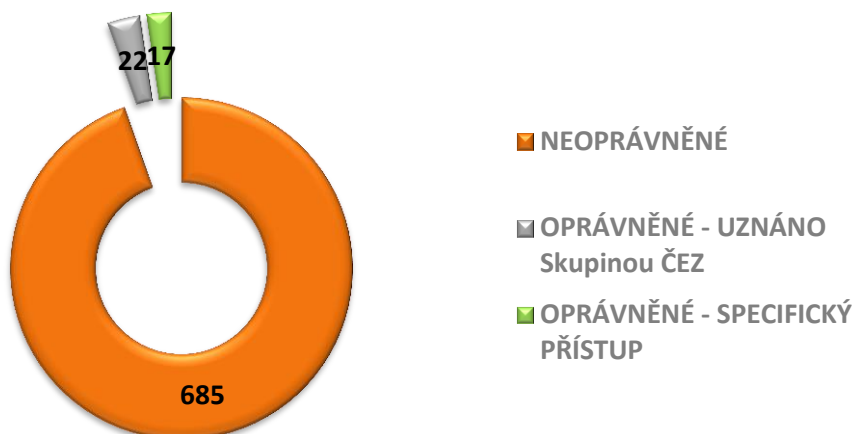
V roce 2018 řešil Ombudsman ČEZ celkem 728 podnětů, z toho 711 podání a 17 námětů. 104 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamacie či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 223 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.



V roce 2018 došlo oproti roku 2017, který byl zcela výjimečný a nestandardní tím, že se v jeho průběhu na Ombudsmana ČEZ obrátilo mnoho zákazníků, kterých se nějakým způsobem dotkla odstávka zákaznického informačního systému společností ČEZ Prodej, a. s., a ČEZ Distribuce, a. s., a přechod na nové zákaznické systémy na přelomu září a října 2016, k poklesu počtu podnětů, které se týkaly dodávky plynu. Zatímco v roce 2017 bylo řešeno 317 podání (25 % z celkového počtu

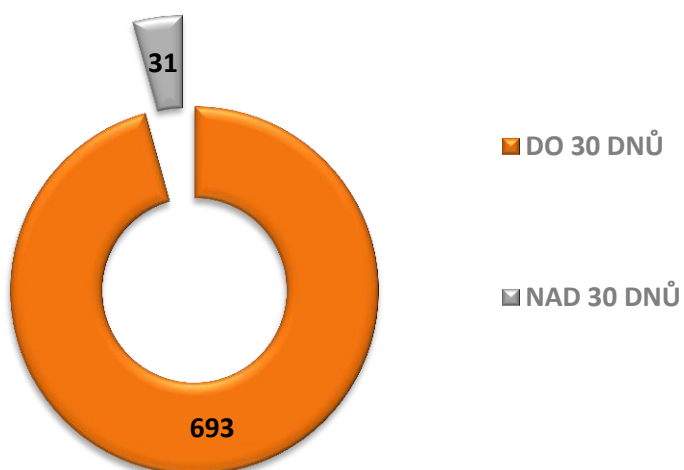
podnětů) týkajících se dodávky plynu, v roce 2018 to bylo 98 podání (13 % z celkového počtu podnětů). Služby Mobil od ČEZ se v roce 2018 týkalo 6 podání a finančních služeb, které začaly být zákazníkům společností Skupiny ČEZ nabízeny v průběhu roku 2016, se v roce 2018 týkala 3 podání.

Počty uzavřených podání dle oprávněnosti



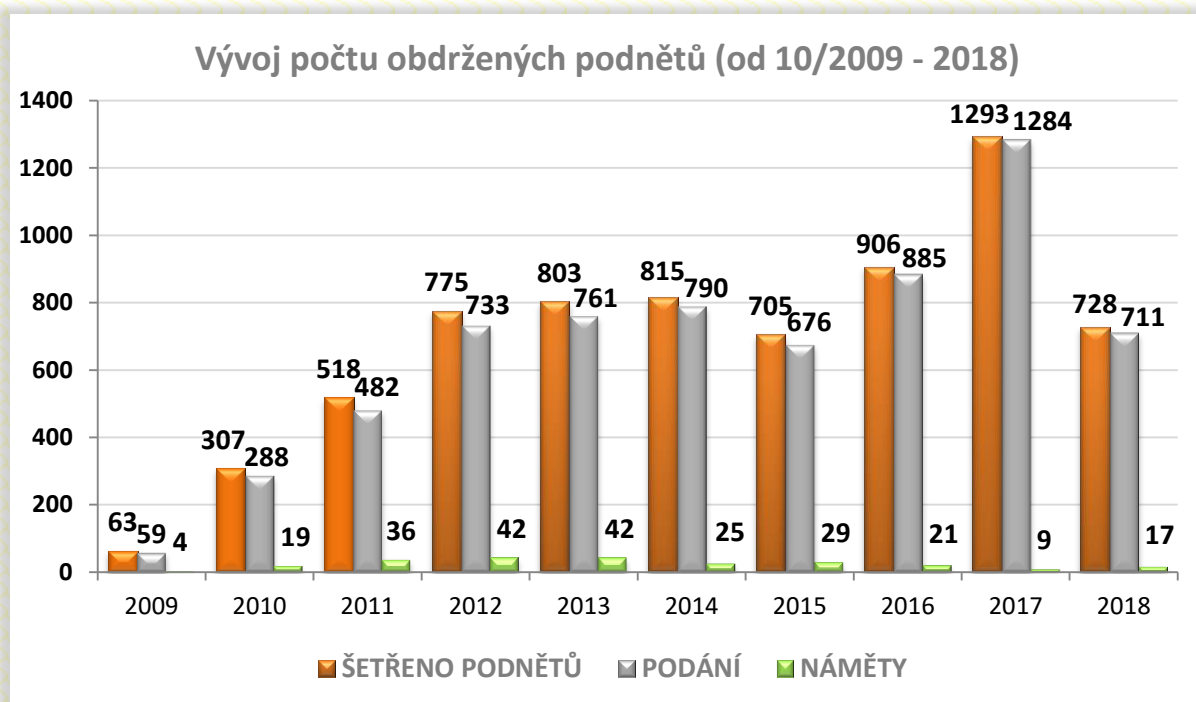
V roce 2018 bylo celkem uzavřeno 724 podání. Z těchto bylo 685 podání vyhodnoceno jako neoprávněné, ve 22 případech bylo podání uznáno za oprávněné společnostmi Skupiny ČEZ po projednání s Ombudsmanem ČEZ a v 17 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ. Oprávněnost podání tak klesla z 19,7 % v roce 2017 na 5,4 % v roce 2018.

Rychlost vyřízení podání

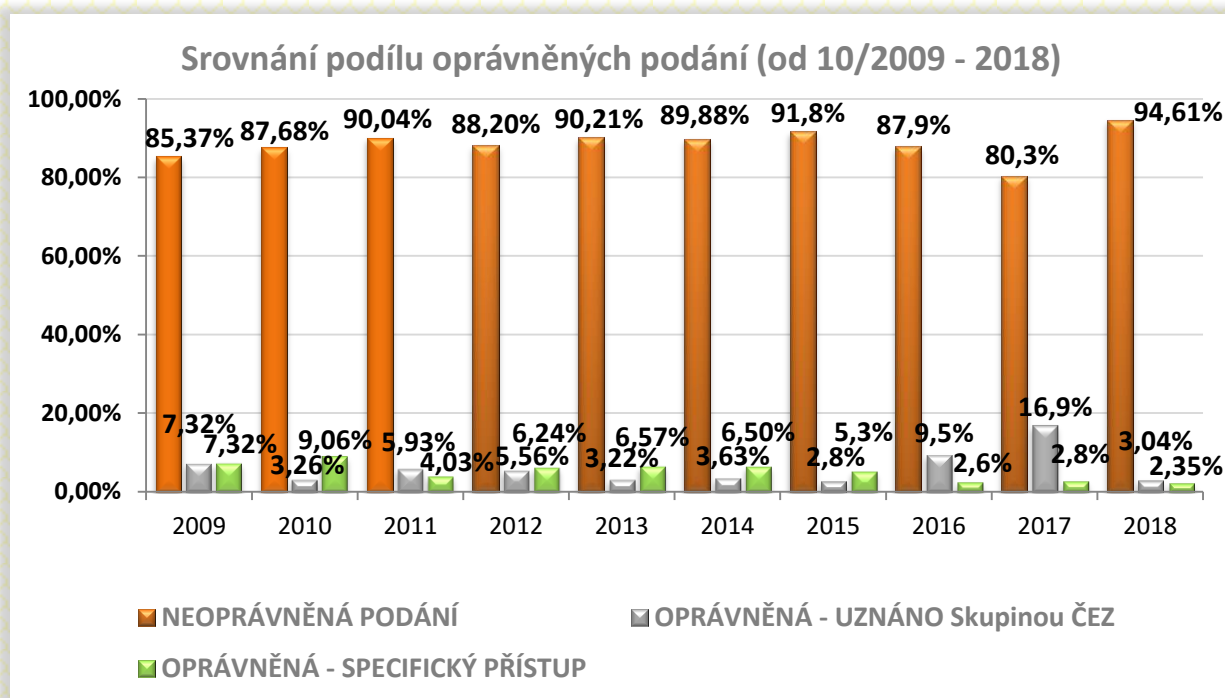


Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 693 podání, tedy 95,7 % z celkových 724 podání uzavřených v roce 2018.

Přehled – roky 2009 až 2018

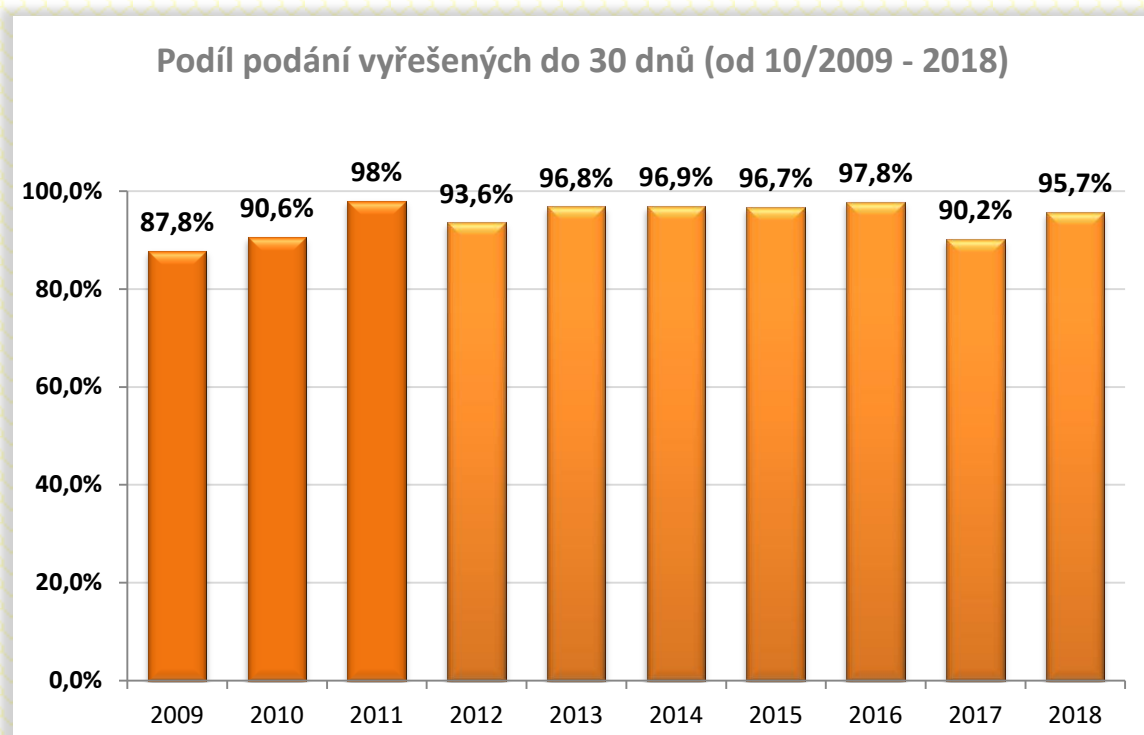


Za dobu činnosti Ombudsmana ČEZ (od října 2009 do prosince 2018) bylo přijato celkem 6.913 podnětů, z čehož bylo 6.669 podání a 244 námětů. S výjimkou roku 2009, kdy Ombudsman ČEZ zahájil svou činnost, obdrží Ombudsman ČEZ průměrně 761 podnětů ročně. **Hranice 7.000 celkově přijatých podnětů byla překročena v únoru 2019.**



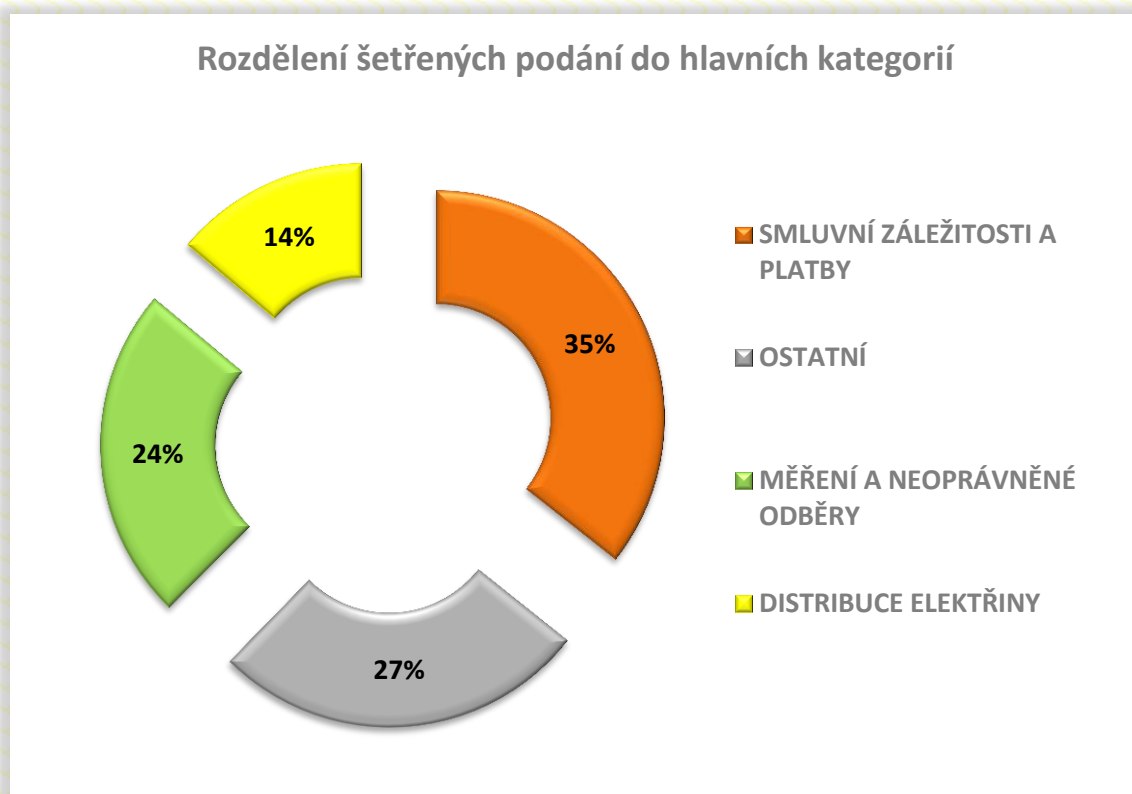
V roce 2018 činil celkový podíl neoprávněných podání 94,61 %, což je doposud nejvíce za celou dobu činnosti Ombudsmana ČEZ. Ke snížení počtu oprávněných podání dochází z důvodu

zlepšování služeb poskytovaných společnostmi Skupiny ČEZ, ale také v důsledku nereálných očekávání a požadavků podatelů, kteří se na Ombudsmana ČEZ obrátili. Mnohdy Ombudsman ČEZ nemohl požadavkům vyhovět ani při uplatnění specifického přístupu.



S výjimkou prvního roku činnosti Ombudsmana ČEZ byla 30denní lhůta pro vyřízení podání dodržena u více než 90 % případů. Celkový průměr pak činí 94,4 %.

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ v roce 2018



Nejvíce podání se týkalo **kategorie Smluvní záležitosti a platby** (35 %). Z toho 80 % případů představovalo uzavření, ukončení a podmínek smluvního vztahu, 15 % případů se týkalo zálohových plateb nebo vrácení přeplatku a v 5 % šlo o přerušení dodávky elektřiny z důvodu neuhrazení pohledávky ze strany zákazníka.

V **kategorii Ostatní** (27 %) tvořila 65 % podání, která nebylo možno zařadit pod žádnou z kategorií, 19 % představovaly stížnosti na chování zaměstnanců společnosti Skupiny ČEZ a 16 % byly žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře či odkladu splatnosti nebo žádosti o odpuštění smluvní pokuty, resp. poplatku za zpoplatněnou upomínku.

V **kategorii Měření a neoprávněné odběry** (24 %) se jednalo zejména o nesouhlas zákazníka s výší naměřené a fakturované spotřeby elektřiny (97 %), předmětem 3 % podání byly zjištěné neoprávněné odběry.

V **kategorii Distribuce elektřiny** (14 %) se 42 % podání vztahovalo k podmínkám připojení, 25 % podání se týkalo poškození spotřebičů, 19 % podání představovalo majetkoprávní spory, v 11 % šlo o kvalitu dodávané elektřiny a ve 3 % o plánované vypínání.

Příběhy podatelů

Příběh paní Jany

Paní Jana z Plzeňska využívala pro vytápění své chaty elektrické přímotopy. Proto měla od distributora (společnosti ČEZ Distribuce, a. s.) přiznanou dvoutarifovou distribuční sazbu D45d. V době platnosti nízkého tarifu docházelo nejen k vytápění, ale také k ohřevu teplé vody. Jelikož paní Jana v chatě nebyla po celý rok a tudíž neměla velkou spotřebu, rozhodla se, že změní dvoutarifovou distribuční sazbu na jednotarifovou D02d. To proto, aby ušetřila na stálých platbách za rezervovaný příkon, které se stanovují podle velikosti hlavního jističe a jsou u jednotarifových sazeb nižší než u sazeb dvoutarifových.

Distributor se změnou sazby souhlasil. Nicméně v rámci přechodu z dvoutarifové sazby na jednotarifovou bylo nezbytné, aby distributor zajistil demontáž HDO (hromadného dálkového ovládání zajišťujícího přepínání mezi vysokým a nízkým tarifem) a přenastavil elektroměr tak, aby veškerou spotřebu registroval pouze ve vysokém tarifu.

Po demontáži HDO však došlo k situaci, kdy přímotopné spotřebiče a bojler, sloužící k ohřevu teplé vody, přestaly fungovat. A to z toho důvodu, že v rámci vnitřní elektrické instalace chaty paní Jany byly uvedené elektrospotřebiče blokovány tak, aby byly činné pouze v době platnosti nízkého tarifu. Pokud tedy chtěla paní Jana vytápět svou chatu a ohřívat vodu po změně sazby, bylo potřeba, aby si zajistila na své náklady změnu zapojení (blokace) svých spotřebičů tak, aby fungovaly dle jejího uvážení. S tím však paní Jana nesouhlasila a žádala, aby jí distributor změnil zapojení její elektroinstalace nebo přiznal předchozí dvoutarifovou distribuční sazbu D45d a nainstaloval HDO.

Distributor paní Janě sdělil, že změna zapojení její domácí elektroinstalace není v jeho kompetenci a odkázal ji na soukromou elektroinstalační firmu. Současně paní Janu informoval, že v souladu s cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu si může odběratel změnit sazbu nejvýše jednou za 12 měsíců - pokud se s distributorem nedohodne jinak.

Pro posouzení tohoto podání bylo zásadní, že o změnu distribuční sazby požádala paní Jana. Učinila tak ve snaze ušetřit, ale nezávažila veškeré důsledky a povinnosti plynoucí ze změny sazby. Mezi ně patřila především nezbytnost úpravy elektroinstalace v její chatě na její náklady tak, aby i po demontáži HDO mohla chatu vytápět a ohřívat vodu v časech, které jí vyhovovaly. Pokud by si úpravu elektroinstalace nezajistila a ponechala si jednotarifovou sazbu D02d, přímotopy by nefungovaly a stejně tak by nedocházelo k ohřevu vody.

I přesto, že postup distributora plně odpovídal platné legislativě, v rámci specifického přístupu jsem mu doporučil, aby paní Janě přiznal dvoutarifovou distribuční sazbu D57d, která nahradila sazbu D45d. Ovšem za podmínky, že paní Jana doloží distributorovi platnou revizní zprávu, která prokáže, že je možné odběrné místo provozovat bezpečně a dle platných norem.

Ponaučením z toho případu pro zákazníky, kteří zvažují změnu distribučních sazeb, je to, že před rozhodnutím o změně sazby je potřeba se zamyslet nad všemi důsledky, které jim změna přinese. A pokud nemají sami dostatek odborných znalostí v této oblasti, mohou se například obrátit na Technická konzultační místa společnosti ČEZ Distribuce.

Příběh pana Františka

Nutnou podmínkou toho, aby se mohl Ombudsman ČEZ případem zákazníka zabývat, je oprávněnost podatele. Někteří lidé se domnívají, že například příbuzenský nebo partnerský vztah stačí k tomu, aby mohli řešit záležitosti zákazníků za ně bez toho, aby doložili plnou moc udělenou zákazníkem.

Jedním z nich je pan František z Ostravska, který chtěl řešit problém poškozeného elektrospotřebiče své tchýně. Ta předtím podala reklamaci u distribuční společnosti, která však nebyla uznána. Neuznání reklamace bylo správné, neboť výpadek, po kterém přestal fungovat více než dvacet let starý televizní přijímač, byl způsoben silnými povětrnostními vlivy. To je situace, kterou nemůže distributor ovlivnit ani sebevětší snahou a sebelepší péčí o zařízení distribuční soustavy, má charakter vyšší moci a distribuční společnost je na stejném břehu jako její zákazníci – jedná se o subjekty událostí poškozené.

Pan František mi zaslal prostřednictvím elektronického webového formuláře podnět své tchýně, prohlásil se za zplnomocněnou osobu a popsal svůj pohled na celou záležitost s tím, že tak je to správné, logické a jinak to být nemůže. Nedoložil však plnou moc podepsanou svou tchýní – zákaznicí. Zákazník je přitom jediná osoba, která má s energetickými společnostmi smlouvu a tím pádem oprávnění jednat ve věcech, které smlouva řeší.

Poté, co byl pan František vyzván mými kolegy k tomu, aby plnou moc doložil, odmítal tak učinit a začal je obviňovat z neochoty zabývat se daným případem. Poté, co se jeho agresivita vystupňovala, převzal jsem komunikaci s ním. Snažil jsem se mu vysvětlit, že v žádném případě nejde o naši neochotu se případem jeho tchýně zabývat, ale že se na nás buď musí dotyčná obrátit sama, nebo mu musí podepsat plnou moc, aby ji mohl zastupovat.

Nechtěl to pochopit a vyhrožoval stížnostmi na vedení firmy, na ministerstva, Úřad vlády,... Nevím, zda si skutečně stěžoval, protože se ke mně nedostala žádná informace od kohokoliv, ale i kdyby tomu tak bylo, stejně bych nemohl postupovat jinak. Jedná se zde o ochranu osobních údajů, což byla vždy citlivá záležitost a je dvojnásobně citlivá po zavedení opatření, která známe pod zkratkou GDPR. Smlouva je uzavřena mezi určitými subjekty a ostatní mají k informacím ze smlouvy přístup pouze s jejich souhlasem.

Nevím, co vedlo pana Františka k tomu, že odmítal předložit plnou moc udělenou mu zákazníkem. Možná chtěl svou tchýni příjemně překvapit tím, že se mu povede něco, co jí se nepovedlo. Možná nechtěl, aby věděla, že to zkoušel pro případ, že by se to nepovedlo ani jemu. Možná to byla jen otázka furiantství v duchu: „*Když jsem řekl, že vám žádnou plnou moc nedám, tak vám ji nedám*“. Nevím, A není to ani důležité. Důležitá je jen skutečnost, že Ombudsman ČEZ byl ustaven k tomu, aby řešil zákaznické záležitosti. A ty může řešit pouze se zákazníky nebo s jimi pověřenými osobami.

Příběh paní Anežky

Paní Anežka z Liberecka se obrátila na Ombudsmana ČEZ s prosbou o pomoc, jelikož jí přišlo roční vyúčtování spotřeby elektřiny na doplatek ve výši 5.023 Kč, s nímž nesouhlasila. Vzhledem k tomu, že paní Anežka měla v uplynulých letech průměrnou roční spotřebu okolo 600 kWh a fakturovaná spotřeba v periodické faktuře byla více než trojnásobná, byla zákaznice výší spotřeby zaskočená a potřebovala nutně tuto pro ni nepříjemnou situaci vyřešit.

Ve svém podání proto Ombudsmana ČEZ požádala o prověření, z jakého důvodu jí byla společností ČEZ Prodej, a. s., ve srovnání s minulými roky tak vysoká spotřeba elektřiny naúčtována. Paní Anežka také uvedla, že žije v domácnosti sama, nekupovala žádný nový spotřebič, vaří na plynu a ze spotřebičů využívá trvale pouze ledničku a televizi, a proto si myslí, že četnost a způsob používaných spotřebičů zvýšené spotřebě neodpovídá. Ze zaslaného podnětu bylo patrné, že je ze své situace zoufalá a neví, jak má prokázat, že tolik energie skutečně nespotebovala.

Před tím, než mne zákaznice kontaktovala, řešila svůj problém formou reklamace. Technik společnosti ČEZ Distribuce, a. s., na základě reklamace paní Anežky provedl kontrolu správnosti zapojení elektroměru, při níž však žádnou závadu neshledal. Distribuční společnost paní Anežce následně nabídla ověření správnosti měření elektroměru v metrologickém středisku. Tuto možnost však zákaznice odmítla z obavy, že bude hradit náklady spojené s kontrolou v případě, že se ukáže, že je elektroměr v pořádku.

Pro posouzení tohoto podání bylo zásadní, že spotřeba paní Anežky najednou více než trojnásobně vzrostla, aniž by k tomu byl nějaký zjevný důvod. Pokud však zákaznice odmítala provedení zkoušky správnosti měření elektroměru, vznikla tak patová situace. Tu bych za normálních okolností řešil doporučením zákazníkovi, aby si nechal správnou funkčnost elektroměru na své náklady překontrolovat. Samozřejmě jen pokud si je jist, že u něj nenastaly žádné důvody pro zvýšení spotřeby.

Vzhledem k tomu, že je paní Anežka zdravotně postižená a její sociální situace je velmi složitá, požádal jsem společnost ČEZ Distribuce, aby prověřila funkčnost elektroměru na svoje náklady. Provedená zkouška elektroměru odhalila významné odchylky v měření. Na základě tohoto zjištění bylo podání vyhodnoceno jako oprávněné, elektroměr byl vyměněn a zákaznici byla vystavena opravná faktura, která korespondovala se spotřebou její domácnosti v minulých letech.

Často se setkávám s tím, že zákazníci, kterým se zvýšila spotřeba, hledají automaticky příčinu v chybném měření. Zpravidla tomu tak ale není - z dlouhodobých statistik kontrol elektroměrů je zřejmé, že chybně měřících přístrojů je velmi málo. Nicméně, jsou takové a nikdy se nedá vyloučit, že je v měření skutečně chyba. Proto by si každý zákazník, který si je jist, že má kontrolu nad hospodařením s elektřinou ve svém odběrném místě, měl v případě významnějšího zvýšení spotřeby nechat správnou funkčnost elektroměru ověřit.

Příběh paní Sylvy

Podstatou podání paní Sylvy z Benešovska byla její žádost o prošetření termínu změny distribuční sazby v rámci její smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny. Paní Sylva totiž důrazně nesouhlasila s termínem změny distribuční sazby z D02d na D57d a s tím souvisejícím vyúčtováním za sdružené služby dodávky elektřiny za poslední zúčtovací období, které bylo účtováno v sazbě D02d.

Paní Sylva je typickým zákazníkem, který při využívání distribuční sazby D02d (jednotarifová sazba pro běžně vybavenou domácnost se střední spotřebou) instaluje na své odběrné místo elektrokotel, tedy výrazně energeticky náročný elektrospotřebič, aniž by požádala distributora o změnu sazby. Na to, že něco opomněla, přišla zákaznice až po obdržení prvního vyúčtování dodávky elektřiny po instalaci elektrokotle, v němž ji nemile překvapil několikatisícový doplatek. Zákaznice požadovala sazbu zpětně změnit a vyúčtování přepočítat podle pro ni výhodnější sazby D57d (dvoutarifová sazba pro vytápění topným elektrickým spotřebičem a operativním řízením doby platnosti nízkého tarifu po dobu 20 hodin).

Proces změny distribuční sazby má svá pravidla a posloupnosti. První krok, který musí zákazník učinit, je předložení žádosti o připojení elektrického zařízení k distribuční soustavě distributorovi. *Žádost o připojení elektrického zařízení* zákazníka se podává před výstavbou nebo připojením nového zařízení, před zvýšením rezervovaného příkonu, popřípadě výkonu stávajícího připojeného zařízení nebo před zásadní změnou charakteru odběru. Zároveň je nutné respektovat a dodržet pravidla provozování distribuční soustavy, připojovací podmínky provozovatele distribuční soustavy, obecné podmínky připojení k distribuční soustavě, atd.

Pokud může distributor žádosti o připojení na základě kapacity sítě a technických podmínek vyhovět, zašle zákazníkovi smlouvu o připojení odběrného elektrického zařízení k distribuční soustavě. Smlouva o připojení definuje, jaké podmínky připojení je zákazník povinen splnit. Teprve po doložení splnění podmínek definovaných ve smlouvě o připojení a splnění podmínek požadované distribuční sazby je možné uplatnit u obchodníka požadavek na změnu distribuční sazby.

Obchodníkovi dokládá zákazník revizní zprávu a další dokumenty k prokázání splnění podmínek smlouvy o připojení a podmínek dané distribuční sazby za účelem sjednání poskytování služeb v dané distribuční sazbě. A ten je předkládá s žádostí o provedení změny distribuční sazby distributorovi.

S ohledem na výše uvedené jsem nemohl společnosti ČEZ Distribuce, a. s., doporučit zpětné přiznání distribuční sazby D57d a zároveň jsem nemohl společnosti ČEZ Prodej, a. s., doporučit, aby poslední vyúčtování dodávky elektřiny bylo přepočítáno v distribuční sazbě D57d. I zde platí to, co je uvedeno u příběhu paní Jany – společnost ČEZ Distribuce má pro své zákazníky Technická konzultační místa. To je ta správná adresa pro zákazníky, kteří nevědí, jak v takových situacích postupovat.

Praktické informace a zásady činnosti Ombudsmana ČEZ naleznete na stránkách
<https://www.cez.cz/cs/udrzitelny-rozvoj/ombudsman.html>

Kontaktní údaje:

<https://www.cez.cz/cs/udrzitelny-rozvoj/ombudsman.html>

Ombudsman ČEZ
Hvězdova 1716/2b
140 62 Praha 4