

VÝROČNÍ ZPRÁVA
OMBUDSMANA ČEZ
ZA ROK 2019



SKUPINA ČEZ

OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO OMBUDSMANA ČEZ	3
STATISTIKY – ROK 2019	4
KATEGORIE PODÁNÍ ŠETŘENÝCH OMBUDSMANEM ČEZ V ROCE 2019	6
PŘEHLED – ROKY 2009 AŽ 2019	7

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. Veškeré důležité informace naleznete v této výroční zprávě za rok 2019.

Stejně jako v minulých letech jsme i v roce 2019 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. Snažíme se o nalezení oboustranně přijatelného řešení, které by zamezilo soudnímu řešení rozličných sporů. Za tímto účelem trvale provádíme nezávislá a nestranná šetření podnětů, se kterými se na nás obrátili zákazníci společností Skupiny ČEZ. Ke každému ze šetřených podnětů jsme vydali stanovisko, v němž byla zaznamenána zásadní fakta řešené záležitosti a v závěru stanoviska byl sdělen výsledek našeho šetření.

Počet podnětů, které zákazníci společností Skupiny ČEZ zaslali Ombudsmanovi ČEZ v roce 2019, odpovídá standardnímu dlouhodobému průměru.

Počet oprávněných podnětů byl prakticky totožný jako v roce 2018 a lze zde vysledovat trend dlouhodobého snižování. Hlavním důvodem je, dle mého názoru, stále se zlepšující úroveň péče o své zákazníky společnostmi Skupiny ČEZ, za což jim patří mé uznání a poděkování.

Ne jinak tomu bylo i v loňském roce, kdy jsme našli při šetření podnětů několik příležitostí k dalšímu zlepšení činností společností v oblasti poskytování služeb zákazníkům. Naše náměty jsme společně s předložili a některé z nich již byly přijaty a následně zavedeny do praxe. Jsem přesvědčen, že na postupném snižování podnětů zákazníků má také svůj díl realizace systémových opatření, která v souvislosti s prováděným šetřením podnětů identifikujeme.

Z průzkumu zákaznické spokojenosti s činností Ombudsmana ČEZ vyplývá, že s výsledkem šetření je spokojena jedna třetina zákazníků. To na první pohled není mnoho, ale když vezmeme v úvahu skutečnost, že jsem jako oprávněných shledal pouze 6 % podnětů, je zřejmé, že zákazníci oceňují to, že se jejich záležitosti někdo plně věnuje. Více než polovina z podatelů uznává, že jim stanovisko Ombudsmana ČEZ pomohlo pochopit podstatu jejich záležitosti, více než dvě třetiny podatelů důvěřuje názoru Ombudsmana ČEZ a čtyři z pěti podatelů by se na něj obrátili znovu. To považuji za pozitivní signál toho, že práce mých kolegů a moje je užitečná i v případech, kdy stanovisko nevyzní ve prospěch zákazníků.

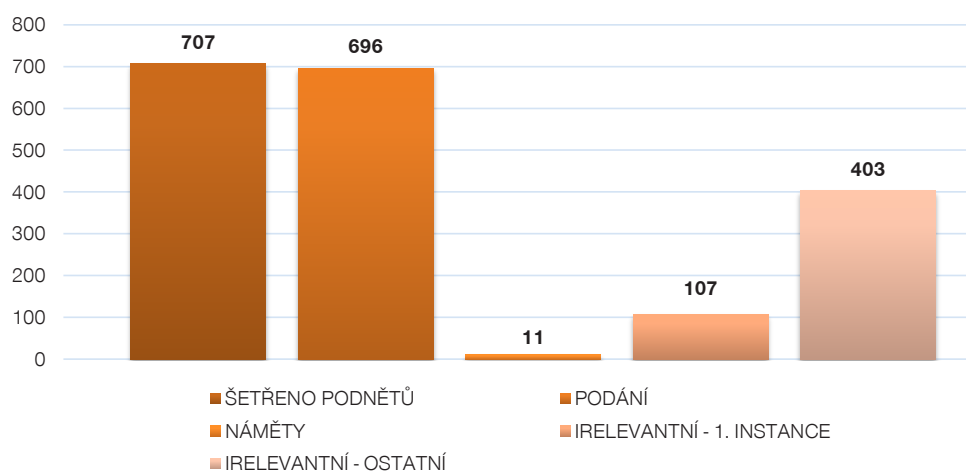
Poněkud překvapující je skutečnost, že nemalý podíl podnětů, které jsem za více než 10 let mé působnosti řešil, není ve své podstatě sporem zákazníka s energetickou společností. Mnohdy jde o spory rodinné, sousedské, obchodní, spory občanů s úřady atd. Nicméně vždy důsledně dbám na to, abych každému zákazníkovi společností Skupiny ČEZ, který se na mě obrátil se svým podáním, v mém stanovisku srozumitelně objasnil veškeré skutečnosti, které hovoří v jeho prospěch či neprospěch.

Rokem 2019 jsme završili desetileté působení Ombudsmana ČEZ, během něhož se na naši instituci obrátilo téměř osm tisíc zákazníků. Více než osmi stům z nich Ombudsman ČEZ pomohl poté, co jejich podání bylo shledáno jako oprávněné. Věřím, že i nadále bude naše působení pro všechny zúčastněné strany přínosem.

Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ

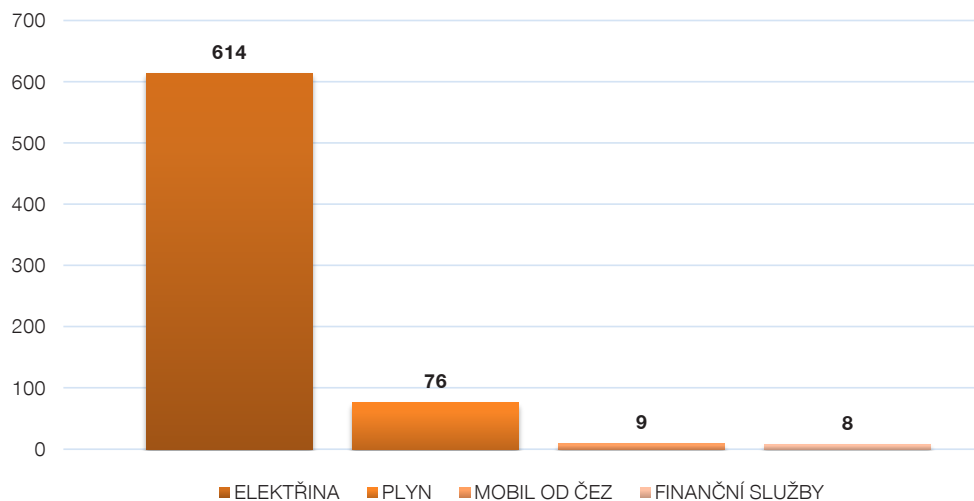
STATISTIKY – ROK 2019

PODNĚTY DORUČENÉ OMBUDSMANOVĚ ČEZ



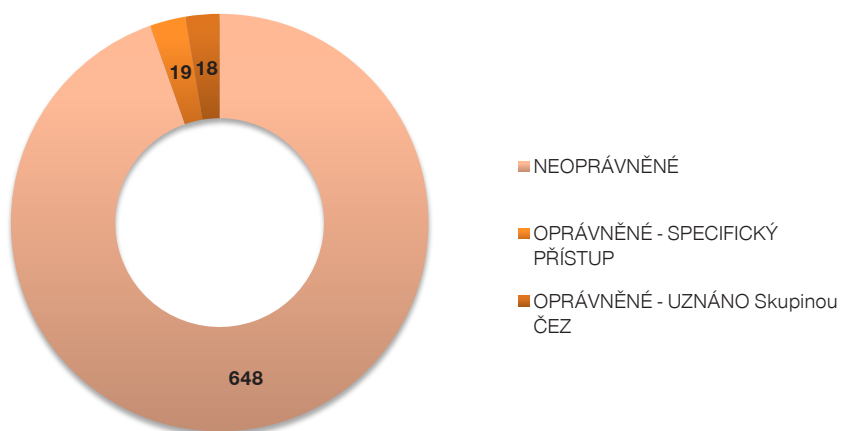
V roce 2019 řešil Ombudsman ČEZ celkem 707 podnětů, z toho 696 podání a 11 námětů. 107 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamáce či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 403 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

SROVNÁNÍ POČTU PODÁNÍ DLE KOMODIT



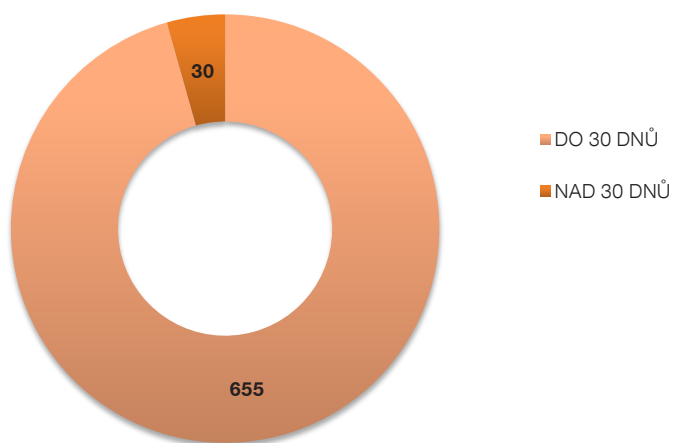
V roce 2019 se na Ombudsmana ČEZ obrátilo podobné množství zákazníků, jako v předchozím roce 2018. Stejně tak rozložení podání mezi jednotlivé komodity bylo prakticky totožné. 614 podání (87 % z celkového počtu podnětů) se týkalo dodávky elektřiny, 76 podání (11 % z celkového počtu podnětů) se týkalo dodávky plynu, 9 podání se týkalo služby Mobil od ČEZ a 8 podání se týkalo finančních služeb.

POČTY UZAVŘENÝCH PODÁNÍ DLE OPRÁVNĚNOSTI



V roce 2019 bylo celkem uzavřeno 685 podání. Z těchto bylo 648 podání vyhodnoceno jako neoprávněné, v 19 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ a v 18 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 %.

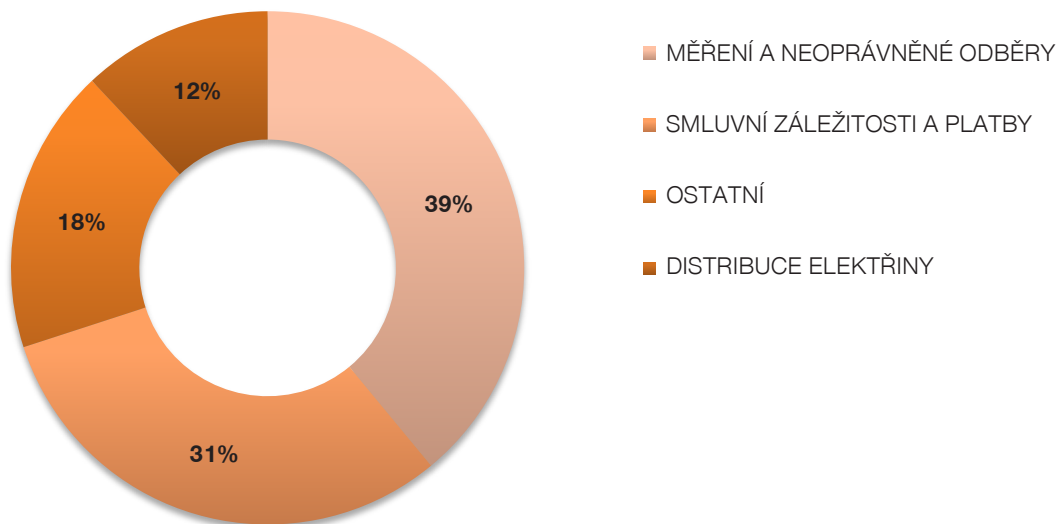
RYCHLOST VYŘÍZENÍ PODÁNÍ



Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 655 podání, tedy 95,6 % z celkových 685 podání uzavřených v roce 2019.

KATEGORIE PODÁNÍ ŠETŘENÝCH OMBUDSMANEM ČEZ V ROCE 2019

ROZDĚLENÍ ŠETŘENÝCH PODÁNÍ DO HLAVNÍCH KATEGORIÍ



Nejvíce podání se týkalo **kategorie Měření a neoprávněné odběry** (39 %). Z toho 96 % 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. 4 % případů se týkala neoprávněných odběrů elektřiny.

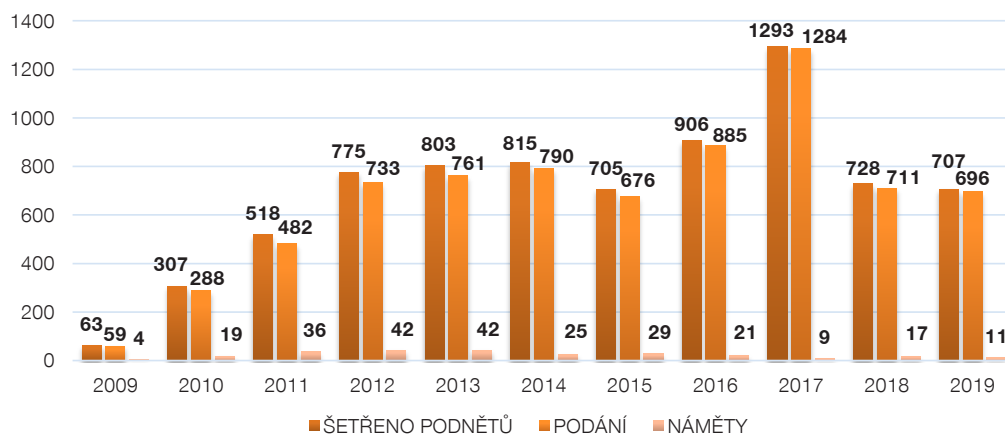
V **kategorii Smluvní záležitosti a platby** (31 %) tvořila 89 % podání, mezi něž patří stížnosti na smluvní pokuty a sankce, distribuční sazbu, datum zahájení a ukončení dodávky elektřiny nebo plynu a produkty a poskytované služby. 11 % představovaly reklamace záloh a plateb.

V **kategorii Ostatní** (18 %) tvořilo 81 % podání, která nebylo možno zařadit pod žádnou z kategorií, 16 % byly žádosti zákazníků o poskytnutí splátkového kalendáře či odkladu splatnosti nebo žádosti o odpuštění smluvní pokuty, resp. poplatku za zpoplatněnou upomínku a 3 % představovaly stížnosti na chování zaměstnanců společností Skupiny ČEZ.

V **kategorii Distribuce elektřiny** (12 %) 57 % podání představovalo majetkoprávní spory, 34 % podání se vztahovalo k podmínkám připojení a 9 % podání se týkalo poškození spotřebičů.

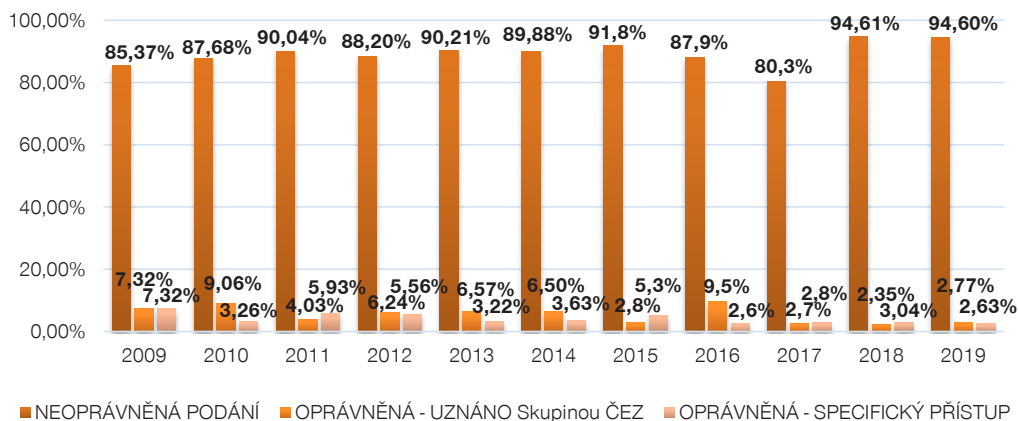
PŘEHLED – ROKY 2009 AŽ 2019

VÝVOJ POČTU OBRŽENÝCH PODNĚTŮ (OD 10/2009 – 2019)



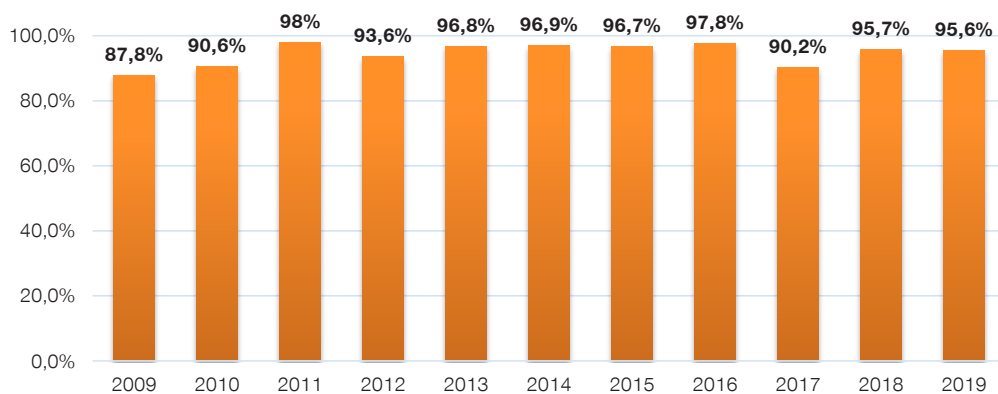
Za dobu činnosti Ombudsmana ČEZ (od října 2009 do prosince 2019) bylo přijato celkem 7 620 podnětů, z čehož bylo 7 365 podání a 255 námětů. S výjimkou roku 2009, kdy Ombudsman ČEZ zahájil svou činnost, obdržel Ombudsman ČEZ průměrně 756 podnětů ročně.

SROVNÁNÍ PODÍLU OPRÁVNĚNÝCH PODÁNÍ (OD 10/2009 – 2019)

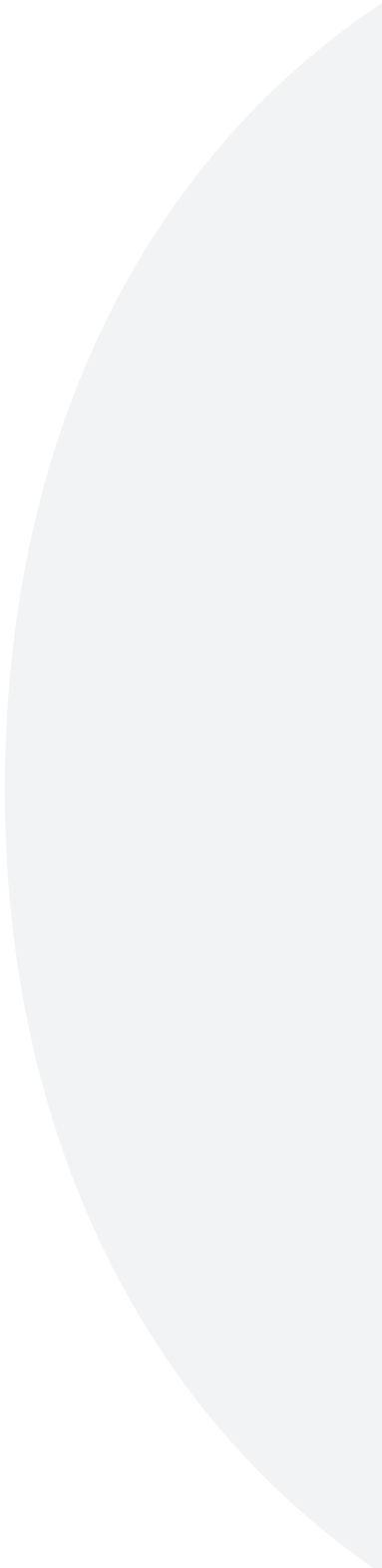


V roce 2019 činil celkový podíl neoprávněných podání 94,6 %. I nadále dochází ke snižování počtu oprávněných podání, a to v důsledku zlepšování služeb poskytovaných společností Skupiny ČEZ.

PODÍL PODÁNÍ VYŘEŠENÝCH DO 30 DNŮ (OD 10/2009 – 2019)



S výjimkou prvního roku činnosti Ombudsmana ČEZ byla 30denní lhůta pro vyřízení podání dodržena u více než 90 % případů. Celkový průměr pak činí 94,5 %.



Kontakní údaje:
Ombudsman ČEZ
Jemnická 1138/1
140 00 Praha 4

ombudsman@cez.cz

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