



Obsah

Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ	5
Statistiky – rok 2024	6
Podněty doručené Ombudsmanovi ČEZ	6
Podněty doručené Ombudsmanovi ČEZ	6
Počty uzavřených podání dle oprávněnosti	7
Rychlost vyřízení podání	7
Kategorie podání šetřených	
Ombudsmanem ČEZ v roce 2024	8
Rozdělení šetřených podání do hlavních kategorií	8
Přehled – roky 2009 až 2024	9
Vývoj počtu obdržených podnětů (od 10/2009–2024)	9
Srovnání podílů oprávněných podání (od 10/2009–2024)	10
Podíl podání vyřešených do 30 dnů (od 10/2009–2024)	11
Příběhy podatelů	12
Příběh paní Kamily	12
Příběh pana Bohuslava	12
Příběh pana Zdeňka	13
Příběh paní Heleny	13



Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé,

dovolte, abych Vám předložil Výroční zprávu o činnosti Ombudsmana ČEZ za rok 2024. I v tomto roce, stejně jako ve všech letech předchozích, jsem společně se svými kolegy hledal cesty, jak být užitečný pro podatele, kteří se na mě obrátili se svými podněty. Toto hledání je rok od roku těžší. Je to dáno zejména tím, že se dlouhodobě zvyšuje kvalita služeb poskytovaných společnostmi Skupiny ČEZ svým zákazníkům. Další skutečností, která k této situaci přispívá, je výrazné posilování zákaznické orientace a vstřícnost reklamačních oddělení příslušných společností. Některé typy podnětů v našem „ombudsmanském portfoliu“ během našeho patnáctiletého působení zcela vymizely, některé se objevují v minimálním počtu. Jednoduše řečeno – to, co společnosti zákazníkům poskytly v minulosti až na přímělu ombudsmana, udělají nyní ihned.

Počet podnětů byl v roce 2024, podobně jako v roce 2023, vyšší než v předchozích letech, a to zejména kvůli změnám cen energií. Může to působit na první pohled paradoxně, ale snižování cen energií přineslo značné množství podání, kdy se zákazníci snažili vyvázat z nevýhodných smluv s fixací ceny. To, že byly takové smlouvy nevýhodné, se však ukázalo až po několika měsících. Mohlo tomu být i jinak, ceny mohly růst a fixování by se pak ukázalo jako výhoda. Ať tak či tak, v těchto situacích neví nikdo z nás, co se bude v budoucnu dít – něco předpokládáme, podle toho se rozhodneme a neseme následky. Někdy jsou pro nás výhodné, někdy ne.

Rok 2024 byl patnáctým celým rokem činnosti Ombudsmana ČEZ a počet podnětů zákazníků, kterými se ombudsman zabýval, přesáhl hranici jedenácti tisíc. Zaznamenali jsme také velké jubileum – oprávněný podnět s pořadovým číslem 1.000. Symbolicky se jednalo o případ fotovoltaického systému. Symbolicky proto, že tento druh podnětů se objevuje stále častěji.

Je to způsobeno rozvojem tohoto segmentu „malé energetiky“ projevujícího se rostoucím počtem instalací. Řada podnětů je oprávněných a je třeba připustit, že v této oblasti podnikání zatím poněkud zaostávají společnosti Skupiny ČEZ, a zejména jejich subdodavatelé, za špičkovou úroveň služeb poskytovaných v oblasti dodávek energií.

Mnohem více je však případů, kdy zákaznická nespokojenost vychází z nereálných očekávání vyvolaných reklamami, které na lidi permanentně působí. Menší fotovoltaické elektrárny využívané domácnostmi jsou důležitým doplňkovým energetickým zdrojem a jsou výhodné zejména pro subjekty, které vyrobenou elektřinu samy spotřebují. Pokud si někdo pořizuje takovou elektrárnu s tím, že bude vydělávat na dodávkách do sítě, čeká ho celá řada překážek v podobě limitování dodávky, jiné než jím očekávané výkupní ceny, sankce za překročení dodávky, snížení státní dotace. Toto všechno jsou pak záležitosti, ve kterých mohou podatelům pomoci jedině tím, že jim společně se svými kolegy situaci srozumitelně a jasně vysvětlují.

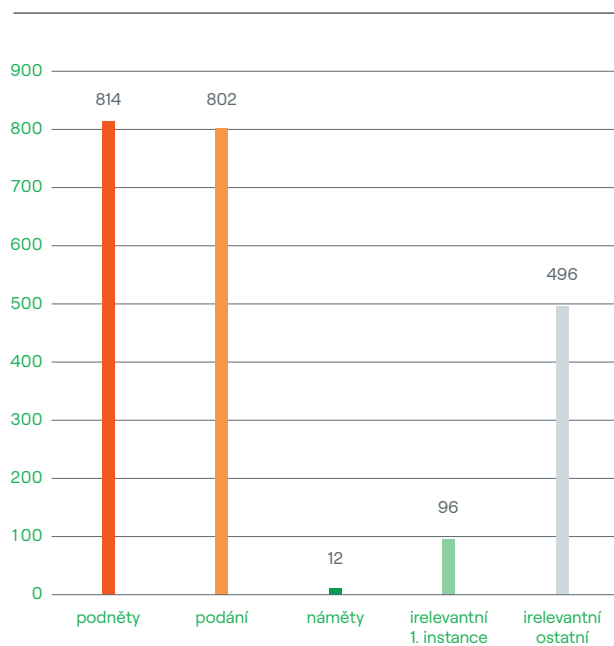
Komě šetření jednotlivých zákaznických podnětů jsme v minulém roce pokračovali ve vyhledávání systémových opatření, jejichž realizace dceřinými společnostmi přinese užitek i dalším zákazníkům v tom, že se již podobný problém nebude opakovat. Za dobu činnosti našeho útvaru jsme už takových opatření našli více než stovku. K realizaci jsme jich navrhli téměř devadesát a z toho jich bylo více než padesát přijato.

Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé, chci Vás ubezpečit, že jsem i nadále připraven společně se svými spolupracovníky šetřit nestranně, důsledně a nezávisle zákaznické podněty. Pokud dojdou k závěru, že je podnět oprávněný, budu přesvědčovat a přesvědčím společnost, aby přehodnotila svůj závěr učiněný v reklamačním procesu. A pokud shledám, že podnět oprávněný není, pokusím se to podateli co nejsrozumitelněji vysvětlit.

Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ

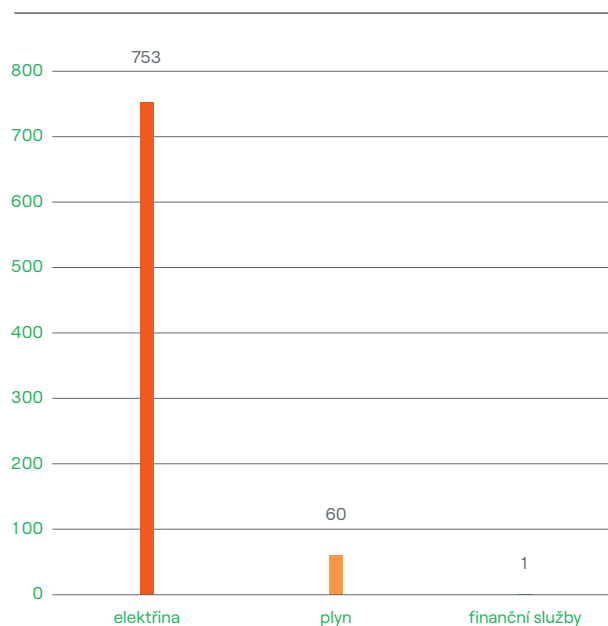
Statistiky – rok 2024

Podněty doručené Ombudsmanovi ČEZ



V roce 2024 řešil Ombudsman ČEZ celkem 814 podnětů, z toho 802 podání a 12 námětů. 96 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, 496 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

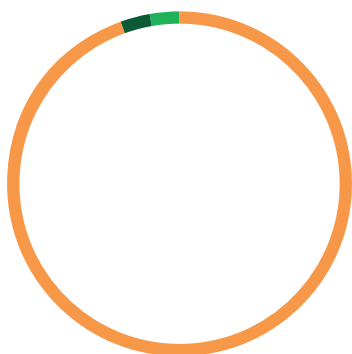
Podněty doručené Ombudsmanovi ČEZ



V roce 2024 byl počet podnětů prakticky totožný s předchozím rokem, avšak u podnětů z oblasti plynu došlo k poměrně významnému poklesu oproti podnětům z oblasti elektřiny.

Počty uzavřených podání dle oprávněnosti

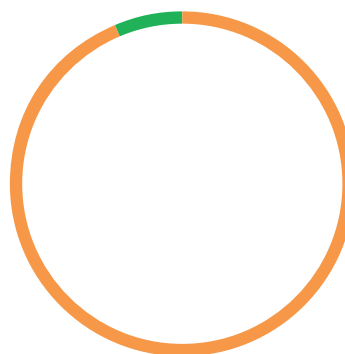
● neoprávněná	742
● oprávněná – uznáno Skupinou ČEZ	22
● oprávněná – specifický přístup	20



V roce 2024 bylo uzavřeno celkem 784 podání. Z těchto bylo 742 podání vyhodnoceno jako neoprávněná, ve 22 případech bylo podání uznáno za oprávněné společnostmi Skupiny ČEZ po projednání s Ombudsmanem ČEZ a ve 20 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ.

Rychlost vyřízení podání

● do 30 dnů	735
● nad 30 dnů	49

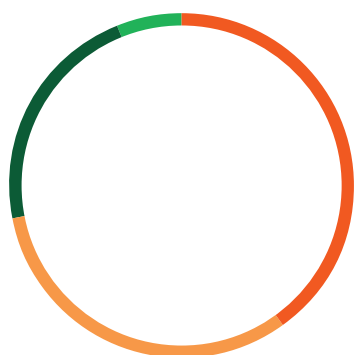


Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 735 podání, tedy 93,8 % z celkových 784 podání uzavřených v roce 2024.

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ v roce 2024

Rozdělení šetřených podání do hlavních kategorií

● smluvní záležitosti a platby	40 %
● měření a neoprávněné odběry	32 %
● ostatní	22 %
● distribuce elektřiny	6 %



Nejvíce podání se týkalo kategorie **Smluvní záležitosti a platby** (42 %). Z toho 83 % případů představovaly stížnosti na smluvní pokuty a sankce, distribuční sazbu, datum zahájení a ukončení dodávky elektřiny nebo plynu a produkty a poskytované služby. 12 % představovaly reklamace záloh a plateb a pouhých 5 % byla podání týkající se reklamací přerušování dodávky elektřiny a plynu.

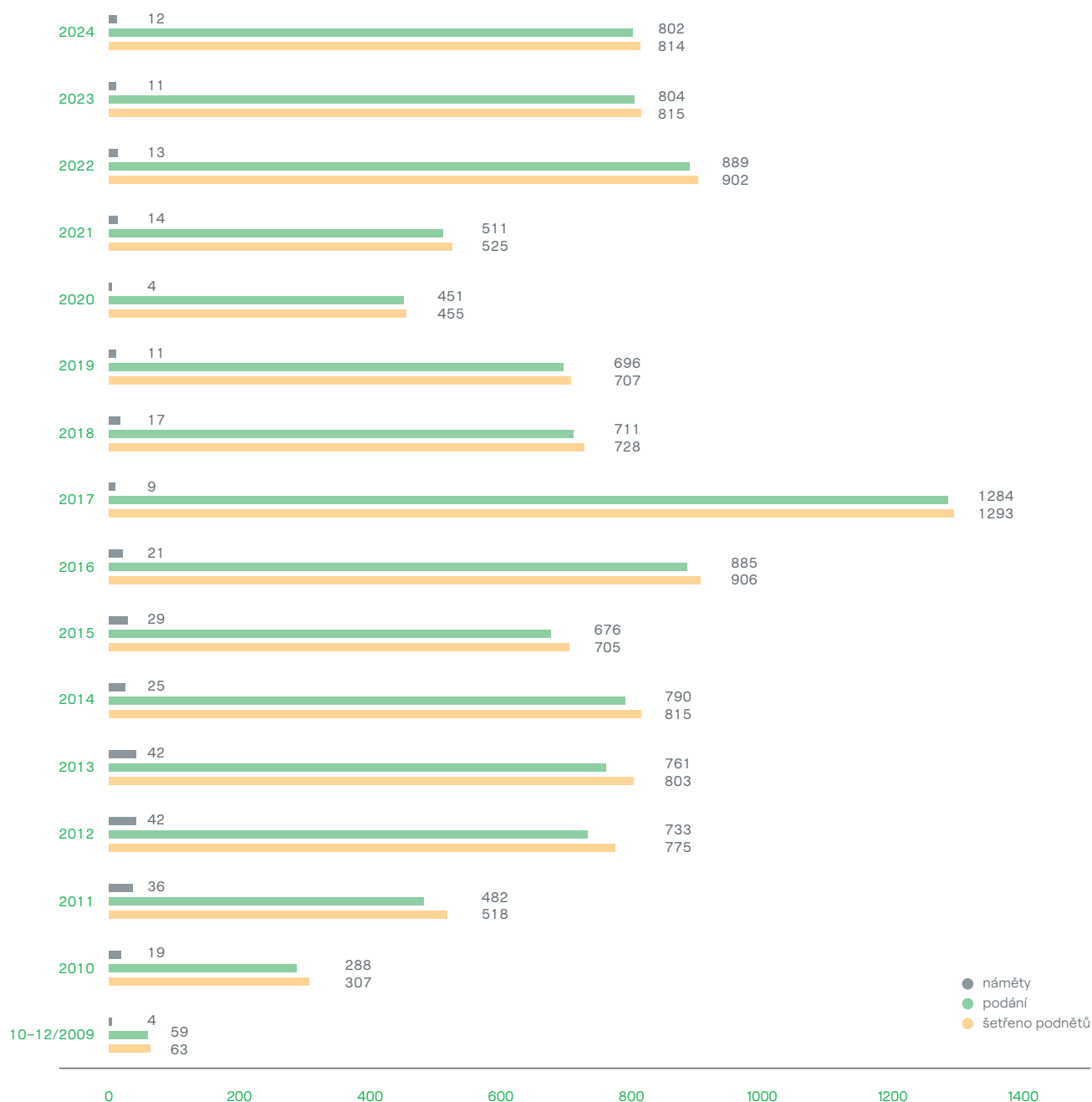
V kategorii **Měření a neoprávněné odběry** (32 %) se 99 % podání týkalo měření, nesouhlasu s množstvím fakturované spotřeby elektřiny nebo plynu, stavů při přepisu odběrných míst na nové zákazníky nebo při ukončení smluvních vztahů. Pouhé 1 % se týkalo neoprávněných odběrů.

V kategorii **Ostatní** (22 %) bylo 78 % podání, která není možno jednoznačně zařadit pod žádnou z kategorií. 22 % podání se týkalo požadavků na poskytnutí splátkového kalendáře, odložení splatnosti pohledávky.

V kategorii **Distribuce elektřiny** (6 %) 55 % podání směřovalo k poškození spotřebičů a 45 % se vztahovalo k podmínkám připojení.

Přehled – roky 2009 až 2024

Vývoj počtu obdržených podnětů (od 10/2009–2024)



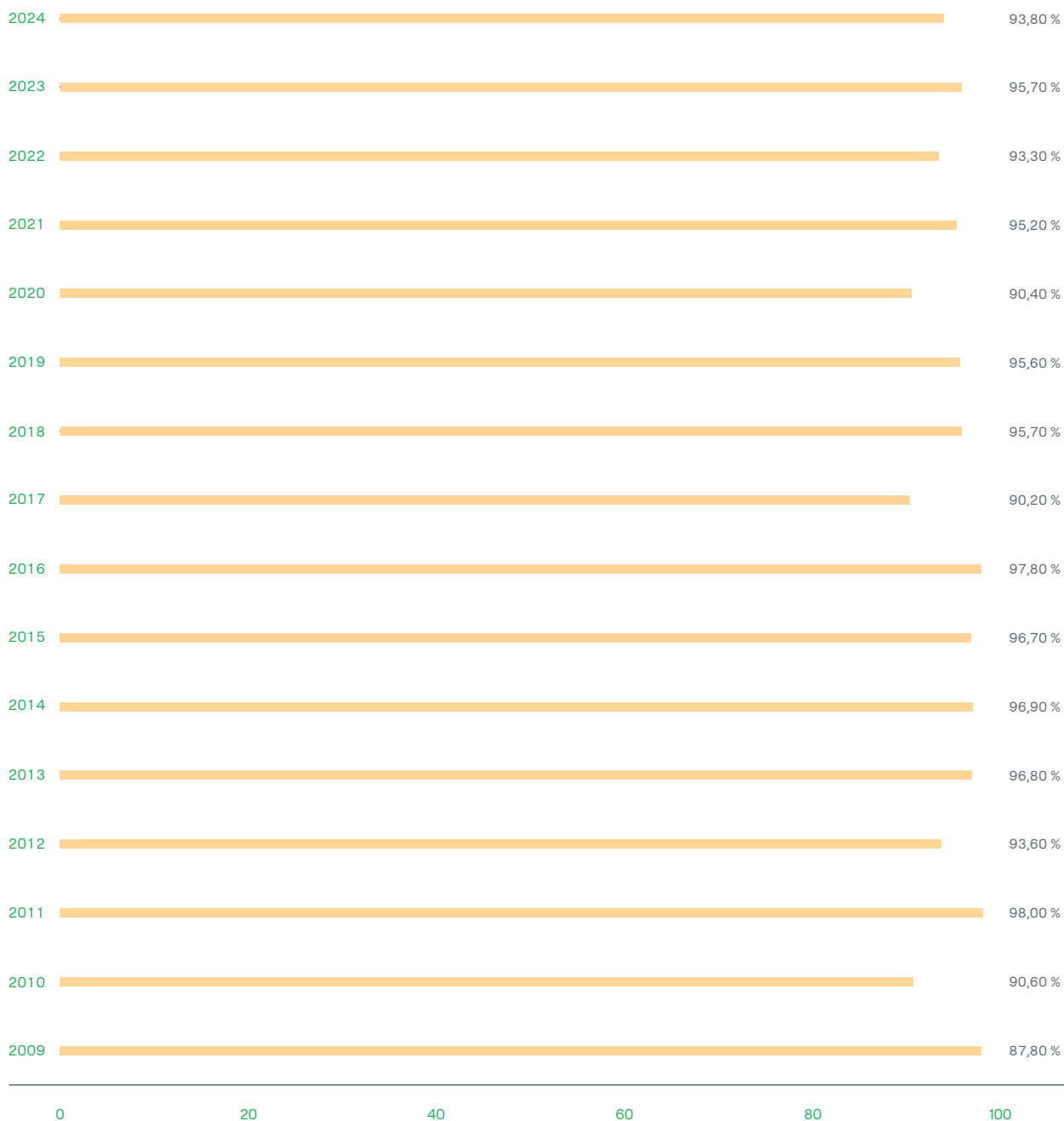
Za dobu činnosti Ombudsmana ČEZ (od října 2009 do prosince 2024) bylo přijato celkem 11 131 podnětů, z čehož bylo 10 822 podání a 309 námětů. S výjimkou roku 2009, kdy Ombudsman ČEZ zahájil svou činnost, obdržel Ombudsman ČEZ průměrně 738 podnětů ročně.

Srovnání podílů oprávněných podání (od 10/2009–2024)



V roce 2024 činil celkový podíl neoprávněných podání 94,64 %.

Podíl podání vyřešených do 30 dnů (od 10/2009–2024)



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

Příběhy podatelů

Příběh paní Kamily

Paní Kamila z Mostecka se obrátila na Ombudsmana ČEZ s žádostí o prošetření postupu společnosti ČEZ Prodej ve věci týkající se reklamace konečného vyúčtování za plyn v jejím odběrném místě. Toto místo předala novému majiteli nemovitosti. Rozporovala počáteční i konečný stav plynoměru a žádala o prošetření své záležitosti, opravu hodnot spotřeby plynoměru a vystavení opravného vyúčtování, jelikož nechtěla hradit nedoplatek, který jí byl, dle jejího tvrzení, vyúčtován nesprávně.

V tomto případě je třeba vědět, že stanovení výše spotřeby plynu pro účely vystavení vyúčtování spadá do výhradní působnosti příslušného distributora. Ačkoliv je tedy reklamace směřována na obchodníka, tím, kdo může v této věci pro zákazníka něco udělat, je distributor, který poskytuje společnosti ČEZ Prodej podklady pro potřeby vystavení vyúčtování.

A právě na distributora, jak tvrdila paní Kamila, adresovala předávací protokol se všemi potřebnými údaji. Tuto informaci obchodník distributorovi sdělil, dostal však odpověď, že žádný takový dokument neobdržel a na základě toho odmítl stavy opravit.

Ombudsman ČEZ vyzval společnost ČEZ Prodej k opakovanému kontaktování distributora s prosbou, aby bylo hledání usilovnější a intenzivnější. A dokument se skutečně našel a na jeho základě proběhla u distributora oprava počátečního a konečného stavu plynoměru a společnost ČEZ Prodej pak mohla vystavit opravné vyúčtování, se kterým byla zákaznice spokojena.

Příběh pana Bohuslava

Pan Bohuslav z Olomouce řešil formou reklamace u společnosti ČEZ Distribuce svou záležitost týkající se nutnosti podání žádosti o připojení z důvodu narovnání nesouladu rezervovaného příkonu (hodnoty hlavních jističů) ve svém odběrném místě. Jednoduše řečeno, zaměstnanci distribuční společnosti při kontrole zjistili, že má zákazník jistič vyšší hodnoty, než měli v evidenci, a společnost logicky požadovala nápravu včetně finančního vyrovnání.

Pan Bohuslav nabyl nemovitost, ve které se nacházelo odběrné místo, před 7 lety. Nemovitost krátce předtím prošla rekonstrukcí a za dobu jeho vlastnictví nemovitosti v domovní elektroinstalaci žádné změny prováděny nebyly. Na základě toho, že bylo rozvodné zařízení řádně zaplombováno technikem distribuční firmy, předpokládal zákazník, že je vše v pořádku. Poté, co byl vyzván distributorem, aby podal žádost o připojení na vyšší hodnotu jističe a uhradil poplatky na pokrytí s tím vzniklých nákladů, obrátil se na Ombudsmana ČEZ. Uvedl, že během období, kdy je majitelem domu, nepodnikl žádné kroky a že je pravděpodobně chyba v evidenci distributora. A pokud k nějakým změnám došlo, stalo se to za předchozího majitele nemovitosti. A proto požadoval, aby proběhla oprava v evidenci distributora bez toho, aby musel podávat předmětnou žádost a hradit uvedené poplatky.

Toto vysvětlení by samo o sobě nestačilo k tomu, aby ombudsman požadavku zákazníka vyhověl, protože platí úsloví: „Dům se dědí i s dluhy.“ Ale byla tu další závažná okolnost – nemovitost pana Bohuslava byla zasažena podzimními záplavami. Na základě této skutečnosti doporučil Ombudsman ČEZ společnosti ČEZ Distribuce, aby požadavku zákazníka vyhověla, což se i stalo.

Příběh pana Zdeňka

Na zajištění dodávky elektřiny se podílejí dva subjekty – distributor a obchodník. Distributor je dán místně, je to společnost, která má na daném zásobovacím území rozvodné síť. Obchodníka si může zákazník vybrat. Každý z těchto dvou subjektů poskytuje svoje služby na základě odlišných licencí a v oblasti dodávky elektřiny zajišťuje jiné činnosti a služby. Rovněž má k dispozici svůj vlastní zákaznický informační systém a informace v nich uvedené jsou, dle platné legislativy, od sebe odděleny, a to bez možnosti vzájemného přístupu do těchto systémů. Z toho důvodu nemají například zaměstnanci obchodní společnosti některé informace distribučního charakteru o odběrném místě zákazníka, a pokud jim je zákazník nesdělí, může to vést k nedorozuměním.

To byl i případ pana Zdeňka z Chrudimska, který si sjednal v zákaznickém centru dohodu o změně smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny s novým produktem. Podle jeho slov, která uvedl v podání na Ombudsmana ČEZ, byla uzavřena dohoda sjednána na základě nesprávné informace pracovníka zákaznického centra. Z toho důvodu u společnosti uplatnil reklamaci a vzhledem k tomu, že nebyla uznána, požádal ombudsmana o nezávislé prošetření své záležitosti, uznání své reklamace a zajištění možnosti od uzavřené dohody odstoupit. Ombudsman svým šetřením zjistil, že krátce po uzavření dohody kontaktovala společnost ČEZ Prodej zákazníka s informací, že jím požadovaný produkt sjednat nelze. Mezitím byl na jeho odběrném místě instalován další elektroměr s výrobním EAN kódem. A v tom bylo jádro problému – zákazník se totiž domníval, že tuto informaci měl pracovník zákaznického centra obchodní společnosti mít, ale on ji vzhledem k nezávislosti obchodní a distribuční společnosti mít nemohl. Takže spíš očekával, že mu svoje záměry s využitím odběrného místa sdělí zákazník.

V takové nejasné situaci nemohl ombudsman ČEZ Prodej jednoduše doporučit, aby v záležitosti zákazníka postupovala jiným způsobem než dosud, aby uznala jeho reklamaci a umožnila mu od předmětné dohody odstoupit. Produkt s možností zohlednění přetoků elektřiny do sítě ve vyúčtování je přiznán pouze za podmínky, že na odběrném místě je instalován pouze jeden elektroměr.

Cestu ke smíru obou smluvních stran našel ombudsman v tom, že společnosti ČEZ Prodej doporučil, aby zákazníkovi umožnila aktuálně zaslíbený produkt, s nímž nebyl spokojen, změnit na jiný, aby nemusel čekat na uplynutí jeho tříleté fixace.

Společnost toto řešení nabídla a pan Zdeněk jej přijal.

Příběh paní Heleny

Každoročně se ve schránce Ombudsmana ČEZ objevují případy, které se na první pohled zdají být sporem mezi energetickými firmami a jejich zákazníky, ale ve skutečnosti jsou to spory mezi lidmi řešené prostřednictvím dodavatelů energií. Nejsmutnější jsou ty situace, ve kterých proti sobě nelítostně bojují nejbližší příbuzní a do svého často zákeřného boje neváhají zapojit „zlého čezáckého molocha“. V jednom takovém případě se na Ombudsmana ČEZ obrátila paní Helena z Karlovarska s prosbou, aby dům, ve kterém žije se svou rodinou a má tam trvalé bydliště, nebyl odpojen od dodávky elektřiny. Paní Helena je majitelkou ideální poloviny nemovitosti. O odpojení požádal její strýc, který vlastní druhou polovinu domu. Protože on sám bydlí v jiné obci a dům k bydlení nepotřebuje, snaží se hledat všemožné způsoby, jak blízké příbuzné z domu „vystřnadit“. Odpojením domu od elektřiny se snažil dosáhnout toho, aby jeho příbuzní nemohli dům obývat a aby jej bylo možno jako volný nabídnout k prodeji. Nevím, kdo je v této situaci „ten hodný“ a kdo „ten zlý“. Je docela možné, že je strýc v právu a že on je ten poškozený, který má blokován svůj majetek. Čím jsem si však naprosto jist, je to, že takto nelze rodinný spor řešit. Od toho jsou soudy a nikoliv energetické firmy. Toto stanovisko jsem sdělil podateli s tím, že žádám příslušnou společnost, aby dům neodpojila. Neodpojila. Od té doby už uplynula řada měsíců a nic se dále neděje. Pravděpodobně padla slova ombudsmana na úrodnou půdu.

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

Kontaktní údaje:

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