

Stojíme
na straně
zákazníků

Obsah

Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ	3
Statistiky – rok 2025	5
Kategorie podání šetřených	
Ombudsmanem ČEZ v roce 2025	7
Přehled – roky 2009 až 2025	8
Příběhy podatelů	11



Úvodní slovo Ombudsmana ČEZ

Vážení zákazníci,
vážení spolupracovníci,
vážení přátelé,

stejně jako za všechny předchozí roky existence Ombudsmana ČEZ i za rok 2025 Vám předkládám výroční zprávu – tedy Výroční zprávu o činnosti Ombudsmana ČEZ za rok 2025. Již ve zprávě za předchozí rok jsem uváděl, že je rok od roku těžší hledání případů, kdy mohu společně se svými kolegy zákazníkům zásadním způsobem pomoci. Tedy odhalit případnou chybu, která vznikla při řešení reklamace či stížnosti zákazníka. A následně o tom přesvědčit příslušnou společnost Skupiny ČEZ a vyzvat ji, aby svoje pochybení napravila a zákazníkovi je odpovídajícím způsobem kompenzovala.

Není to tak, že by takové situace zcela vymizely, ale je jich rok od roku méně a méně. To se týká zejména „tradičních činností“ firem Skupiny ČEZ – tedy obsluhy zákazníků při dodávkách hlavně elektřiny, ale i plynu, telekomunikačních a finančních služeb. Zde je skutečně chybovost minimální.

Naproti tomu prostor pro zlepšení vidím v oborech, které nemají v energetických společnostech příliš dlouhou historii – tedy v hmotných dodávkách. Především fotovoltaických elektráren, tepelných čerpadel a dalších zařízení. A dále službách s těmito dodávkami souvisejících. Ačkoliv i zde se situace každoročně zlepšuje, chybějící provozní zkušenost a nevytříbenost postupů je pak přirozeně na konkrétních případech znát.

Počet podnětů, s nimiž se na mě v roce 2025 zákazníci obrátili, odpovídal dlouhodobému průměru. Pokud vezmeme v úvahu skutečnost, že v průběhu roku se v oblasti cen nic dramatického nedělo, když došlo k jejich mírnému poklesu, a tudíž pro mnoho lidí nebyla energetika zásadním tématem, není to až tak málo.

Překvapivě i snižování cen přináší zákaznickou nespokojenost – především u těch lidí, kteří si z obavy před nekontrolovatelným zdražením cenu zafixovali. A pak hledali všechny možné i nemožné způsoby, jak se z nevýhodných smluv vyvázat bez sankce. Lidsky chápu, že se každý člověk snaží hledat pro sebe nejvýhodnější řešení. Na druhé straně je ale třeba, aby každý z nás nesl zodpovědnost za svoje rozhodnutí. Takže bychom neměli chtít mít jistotu jen do té doby, než se ukáže, že je něco výhodnější, a pak zapomenout, že jsme preferovali jistotu.

Celkový počet podnětů, jimiž jsme se společně s mými kolegy během existence Ombudsmana ČEZ zabývali, se blíží počtu dvanácti tisíc. A celkový počet případů, kdy jsme podatelům pomohli domoci se splnění jejich požadavků, je téměř jedenáct set. Existují však typy podání, kde i při nejlepší vůli těžko hledáme, čeho se chytit při jednání s příslušnými společnostmi. Rozhodně se cítíme být na straně zákazníků, ale bez dobrých argumentů je velmi obtížné uspět. Velmi nás mrzí závěr některých podatelů, jejichž podání je vyhodnoceno jako neoprávněné, že stojíme na straně energetických firem, protože jsme „jejich“. Ale my „jejich“ nejsme. Ombudsman ČEZ je útvarem společnosti ČEZ, a. s., je podřízen přímo generálnímu řediteli ČEZ, a. s., a nikoliv ředitelům společností, se kterými řeší zákazník svůj spor. K tomu, aby byl podnět vyhodnocen ombudsmanem jako oprávněný, je třeba mít pravdu, argumenty a důkazy.

V roce 2025 jsem se rozhodl ukončit po jedenácti letech pravidelné dotazníkové šetření spokojenosti zákazníků s činností Ombudsmana ČEZ. Ne proto, že by byly výsledky nepříznivé. Spíše naopak – ve všech čtyřech oblastech, které jsme svými dotazy zkoumali, byla spokojenost zákazníků až nečekaně vysoká a každoročně se zvyšovala. Současně ale významně klesal počet respondentů. Příčinu toho vidím především v přesycenosti lidí, kteří jsou žádáni o zpětnou vazbu doslova na každém kroku. A následně v tom, že odpovídali spíše ti zákazníci, jejichž podnět vyhodnotil ombudsman jako oprávněný. Ať už je to jakkoliv, skutečností zůstává, že při několika desítkách odpovědí je vypovídací schopnost šetření nedostatečná. Mnohem reálnější zpětnou vazbou jsou pro nás bezprostřední reakce podatelů po obdržení stanoviska. A těch je dostatek.

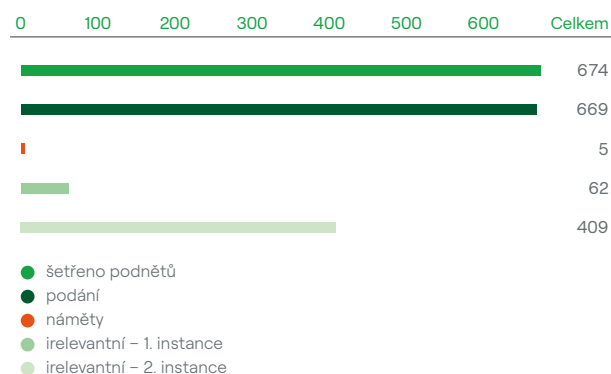
Stejně jako ve všech minulých letech jsme se i v uplynulém roce věnovali vyhledávání systémových opatření, která pomohou jak zákazníkům, tak příslušným energetickým společnostem Skupiny ČEZ. Neopakování chyb a nedorozumění je v obchodních vztazích rozhodně přínosem pro všechny zúčastněné. Počet nalezených a společnostmi přijatých opatření se za dobu naší práce blíží šesti desítkám.

Vážení zákazníci, vážení spolupracovníci, vážení přátelé, závěrem tohoto úvodního slova chci zopakovat to, co jsem již uvedl v předchozích řádcích – já i moji kolegové jsme tu pro Vás a každý Váš podnět se snažíme vyřešit k Vaší spokojenosti. Ten, kdo Vám ale v konečné instanci vyhoví, není Ombudsman ČEZ, ale příslušná společnost Skupiny ČEZ, s níž řešíte svůj zákaznický spor. A ta to neudělá jen proto, že ji o to ombudsman požádá. Udělá to na základě jasných a průkazných dokladů, které od Vás potřebuji mít.

Josef Sedlák
Ombudsman ČEZ

Statistiky – rok 2025

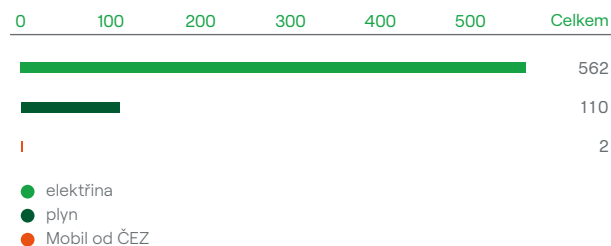
Podněty doručené Ombudsmanovi ČEZ



V roce 2025 řešil Ombudsman ČEZ celkem 674 podnětů, z toho 669 podání a 5 námětů.

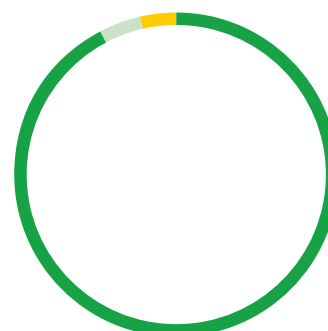
62 podání bylo irelevantních z důvodu nesplnění podmínky, že záležitost musí být nejprve řešena jako reklamacie či stížnost v rámci standardních procesů příslušnou společností Skupiny ČEZ, 409 podání bylo irelevantních z ostatních důvodů.

Srovnání počtu podání podle komodit



V roce 2025 počet podnětů ve srovnání s předchozím rokem poklesl, avšak u podnětů z oblasti plynu došlo k bezmála dvojnásobnému navýšení oproti roku 2024.

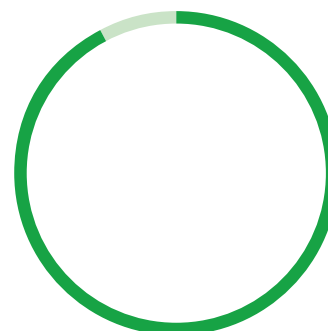
Počty uzavřených podání dle oprávněnosti



	Počet
neoprávněné	609
oprávněné – specifický přístup	28
oprávněné – uznáno Skupinou ČEZ	22

V roce 2025 bylo uzavřeno celkem 659 podání. Z těchto bylo 609 podání vyhodnoceno jako neoprávněná, ve 28 případech doporučil Ombudsman ČEZ vyjít zákazníkovi vstříc, přestože nebylo zjištěno pochybení u žádné ze společností Skupiny ČEZ, a ve 22 případech bylo podání uznáno za oprávněné společnostmi Skupiny ČEZ po projednání s Ombudsmanem ČEZ.

Rychlost vyřízení podání



	Počet
do 30 dnů	609
nad 30 dnů	50

Lhůta 30 kalendářních dnů, která byla určena pro vyřízení podání, byla dodržena u 609 podání, tedy 92,4% z celkových 659 podání uzavřených v roce 2025.

Kategorie podání šetřených Ombudsmanem ČEZ v roce 2025

Počty uzavřených podání dle oprávněnosti



	%
● smluvní záležitosti a platby	29
● měření a neoprávněné odběry	26
● technologie	20
● ostatní	16
● distribuce elektřiny	9

Nejvíce podání se týkalo kategorie Smluvní záležitosti a platby (29 %). Z toho 90 % případů představovaly stížnosti na smluvní pokuty a sankce, distribuční sazbu, datum zahájení a ukončení dodávky elektřiny nebo plynu a produkty a poskytované služby. 10 % představovaly reklamace záloh a plateb.

V kategorii Měření a neoprávněné odběry (26 %) se 94 % podání týkalo měření, nesouhlasu s množstvím fakturované spotřeby elektřiny nebo plynu, stavů při přepisu odběrných míst na nové zákazníky nebo při ukončení smluvních vztahů. Zbývajících 6 % se týkalo neoprávněných odběrů.

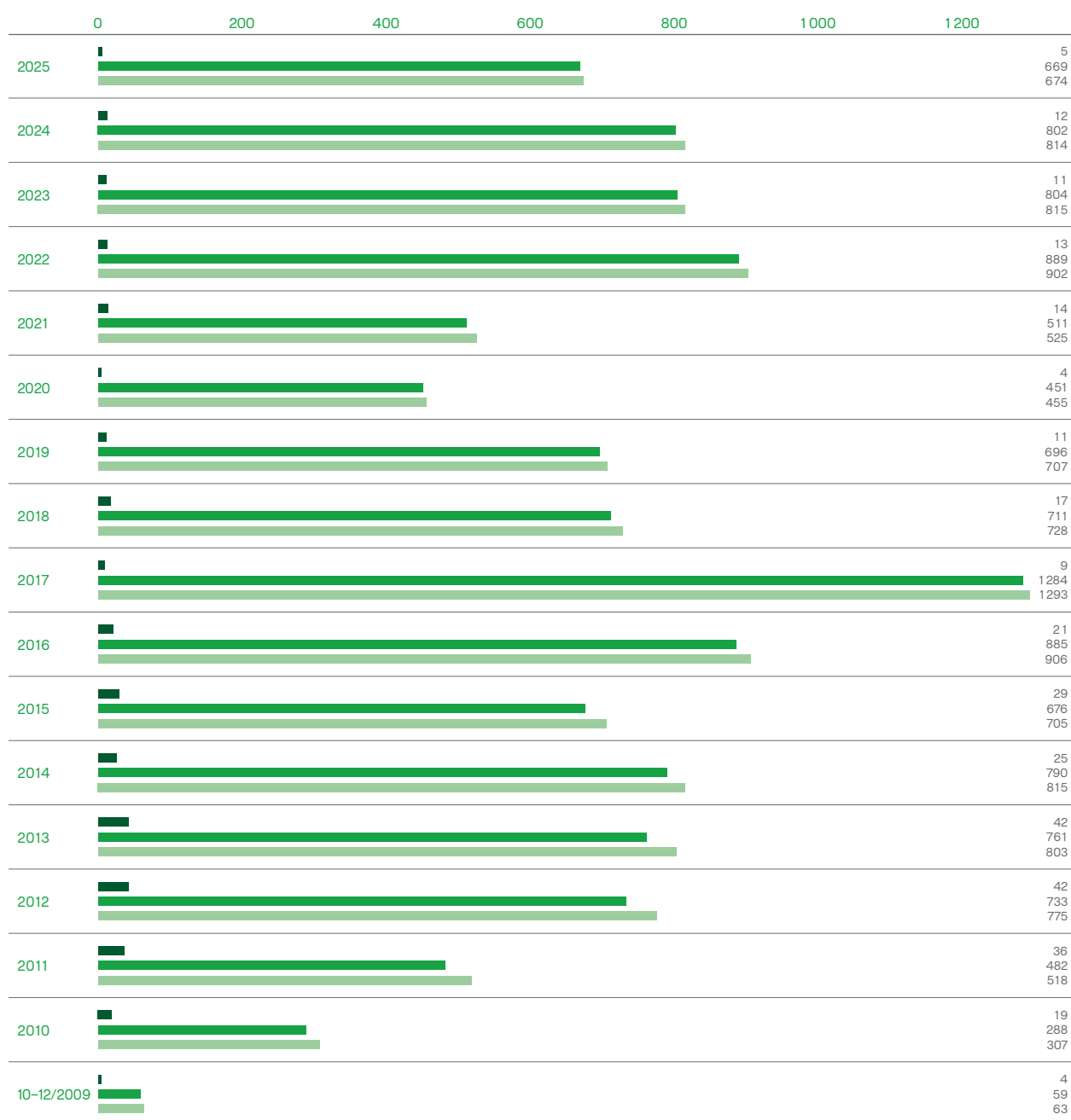
Jelikož v posledních letech docházelo ke kontinuálnímu nárůstu podání z oblasti hmotných dodávek, byla nově přidána kategorie Technologie (20 %). Do ní spadají podání týkající se instalace, funkčnosti a servisu solárních systémů, bateriových úložišť, tepelných čerpadel, zásobníků na vodu, dobíjecích stanic pro elektromobily a dalších zařízení.

V kategorii Ostatní (16 %) bylo 61 % podání, která není možno jednoznačně zařadit pod žádnou z kategorií. 32 % podání se týkalo požadavků na poskytnutí splátkového kalendáře, odložení splatnosti pohledávky. A zbylých 7 % se týkalo stížností na chování zaměstnanců jednotlivých společností Skupiny ČEZ.

V kategorii Distribuce elektřiny (9 %) 61 % podání směřovalo k reklamacím podmínek připojení, 22 % podání se týkalo majetkoprávních vztahů, 11 % podání se vztahovalo k poškození spotřebičů a 6 % podání poukazovalo na reklamaci kvality napětí.

Přehled – roky 2009 až 2025

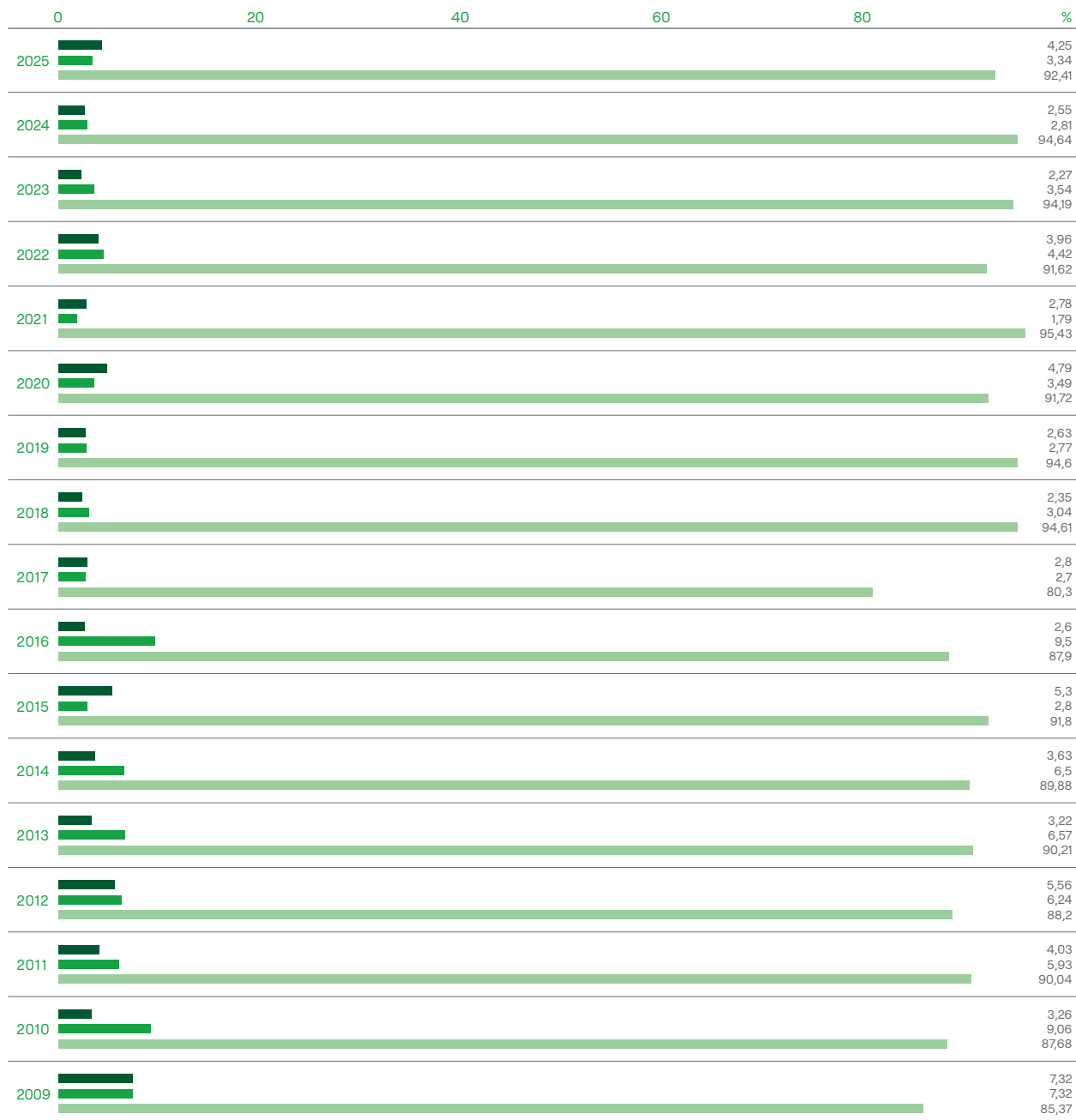
Vývoj počtu obdržených podnětů (od 10/2009–2025)



- náměty
- podání
- šetřeno podnětů

Za dobu činnosti Ombudsmana ČEZ (od října 2009 do prosince 2025) bylo přijato celkem 11 805 podnětů, z čehož bylo 11 491 podání a 314 námětů. S výjimkou roku 2009, kdy Ombudsman ČEZ zahájil svou činnost, obdržel Ombudsman ČEZ průměrně 734 podnětů ročně.

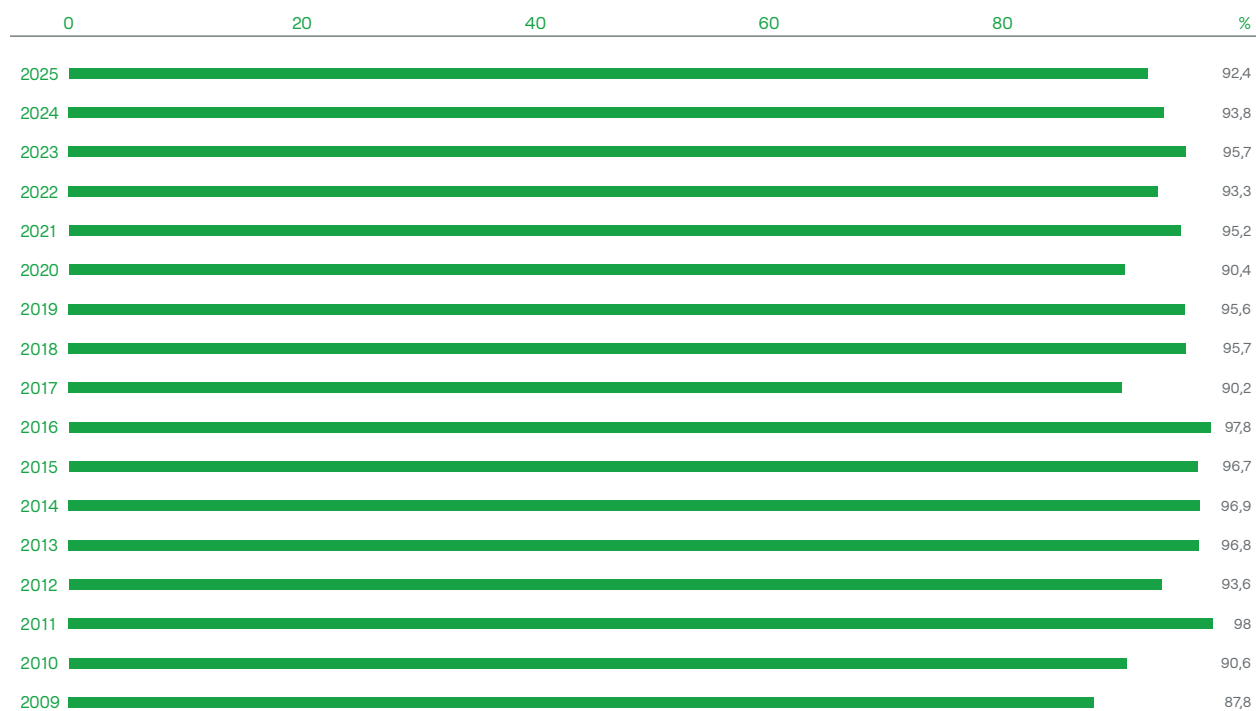
Srovnání podílů oprávněných podání (od 10/2009–2025)



- oprávněná – specifický přístup
- oprávněná – uznáno Skupinou ČEZ
- neoprávněná podání

V roce 2025 činil celkový podíl neoprávněných podání 92,41 %.

Podíl podání vyřešených do 30 dnů (od 10/2009–2025)



S výjimkou prvního roku činnosti Ombudsmana ČEZ byla 30denní lhůta pro vyřízení podání dodržena u více než 90 % případů. Celkový průměr činí 94,2%.

Příběhy podatelů

Pan Libor z Lounska požádal Ombudsmana ČEZ, aby projednal se společností ČEZ Prodej možnost odpustit mu nedoplatek z konečného vyúčtování ve výši 22 000 Kč.

Ve své žádosti uvedl, že tak vysoký nedoplatek vznikl tím, že měl nedostatečné zálohy, nepředpokládal tak vysokou spotřebu a že společnost odmítla jeho nabídku uhrazení dluhu ve 44 splátkách. Ve svých úvahách dále pokračoval v tom směru, že by mu měla vlastně společnost nedoplatek odpustit, protože je jejím dlouhodobým věrným zákazníkem a za ta léta zaplatil už tolik, že má vlastně předplaceno. A nyní, když právě odešel do starobního důchodu, není schopen ze svého příjmu tak vysokou platbu jednorázově uhradit.

Ombudsman svým šetřením zjistil, že zákazník byl v průběhu zúčtovacího období opakovaně upozorňován na nedostatečnou výši záloh. Vzhledem k tomu, že na tato upozornění nijak nereagoval, bylo pak zamítnutí možnosti uhradit nedoplatek ve splátkách zcela logické a nikdo by se nad tím neměl podivovat. Přestože si vzniklou situaci zavinil pan Libor sám, vzal ombudsman v potaz skutečnost, že finanční situace rodiny se snížením pravidelných měsíčních příjmů skokově zhoršila, a požádal společnost, aby mu umožnila splatit jeho závazek v rozumném počtu měsíčních splátek s přijatelnou výší – v tomto případě 11 splátek po 2 000 Kč.

Paní Jindřiška z Olomoucka řešila záležitost poškozeného střídače u své fotovoltaické elektrárny. Zařízení bylo ještě v záruce, současně však bylo velmi pravděpodobné, že k poškození došlo v důsledku pochybení zákaznice či někoho z jejich rodinných příslušníků.

V rámci převzetí elektrárny podepsala paní Jindřiška protokol, ve kterém svým podpisem stvrdila, že rozumí předaným instrukcím a dalším sděleným informacím týkajícím se obsluhy zařízení.

V rámci servisního zásahu po nahlášení události vyměnila dodavatelská firma střídač za jiný a ten jí ponechala několik dní na zkoušku, jak se bude celý systém chovat. Poté, co bylo zjištěno, že jiné problémy se nevyskytují, řešila se finanční stránka reklamace. Firma požadovala zcela správně uhrazení ceny nového střídače, protože existovala vysoká pravděpodobnost, že někdo z domácnosti udělal chybu. A to tak, že do elektrického okruhu, na němž byl napojený střídač, připojil jiné elektrické zařízení s vysokým příkonem, a tím došlo k poškození.

V podnětu, kterým oslovila paní Jindřiška Ombudsmana ČEZ, se odvolávala na nedostatek svých odborných znalostí a poněkud nejasné informace, které obdržela v zákaznickém centru.

V této situaci je rozhodování ombudsmana velmi složité.

Na rozdíl od nahrávaných hovorů, které probíhají na zákaznické lince, není možno obsah komunikace v zákaznických centrech žádným způsobem prokazatelně ověřit.

Ombudsman vzal v potaz skutečnost, že finanční situace zákaznice nebyla příliš dobrá a fotovoltaickou elektrárnu si pořídila při hledání způsobu, jak dlouhodobě ušetřit v situaci blížícího se konce aktivní pracovní kariéry a očekávaného snížení příjmů rodinného rozpočtu.

Na základě toho doporučil společnosti, aby zákaznici zapůjčený střídač bezplatně ponechala, a společnost v rámci prozákaznického přístupu toto doporučení přijala.

Život přináší nejrůznější události a jsou mezi nimi i takové, kdy se nedaří od začátku až do konce a podílejí se na tom všichni zúčastnění. Jednou z nich je i příběh pana Jaroslava z Berounska, který se rozhodl vylepšit si rodinný rozpočet pořízením fotovoltaické elektrárny – ušetřit za dodávky elektřiny a přebytky prodávat do sítě.

První zádrhel nastal při získávání dotace. Kvůli nejasné komunikaci mezi ním a energetickou společností se proces protahoval a přiznaná dotace byla nižší než původně předpokládaná.

Následovala informace, že proti počátečním předpokladům nebude možné připojení, které umožní zákazníkovi dodávat přebytky do sítě, a tato možnost nastane v horizontu tří let. V tu chvíli pan Jaroslav zaváhal, jestli se mu jeho investice vyplatí, a začal hledat možnost odstoupení od smlouvy. Společnost ČEZ Prodej s odstoupením souhlasila s tím, že si ze zálohy, kterou zákazníkovi vrátí, odečte náklady vynaložené na předrealizační prohlídku.

To se však nelíbilo panu Jaroslavovi a podal reklamaci u dodavatele. Reklamacie byla vyhodnocena jako neoprávněná, a proto následovalo podání na Ombudsmana ČEZ. V něm zákazník uvedl všechny překážky, které nastaly při jednání o realizaci díla ze strany energetických společností. Rovněž doplnil informaci, že byl technikem při provádění prohlídky informován o bezplatném provedení prohlídky.

Ani v tomto případě, tedy při jednání obchodních zástupců či techniků se zákazníky, nemá ombudsman možnost prokazatelně zjistit obsah komunikace. Další věcí, která ovlivnila konečný výsledek, byla drobná administrativní pochybení na straně zainteresovaných společností, byť v mnoha případech úzce souvisela s nejasnými sděleními od zákazníka. Všechny tyto skutečnosti vzal ombudsman v úvahu při svém doporučení společnosti, aby náklady na předrealizační prohlídku od zákazníka nepožadovala a vrátila mu zálohu v plné výši.

Velmi zjednodušeně lze říci, že představenstvo energetické společnosti ČEZ ustavilo ombudsmana pro ochranu zákazníků svých dceřiných společností. Tedy proto, aby se jim nedělo ze strany Skupiny ČEZ žádné příkoří. Tato ochrana však neznámá, že je Ombudsman ČEZ „advokátem, který hájí zájmy zákazníka všemi způsoby a prostředky bez ohledu na to, že ví, že jsou věci zcela jinak a že obhajovaný neříká v zájmu své ochrany vždy pravdu“.

Takové pojetí fungování ombudsmana považuje za správné pan Petr z Karvinska, který si stěžoval na zamítnutí své reklamacie. Ta se týkala sankce za nepovolené přetoky z jeho fotovoltaické elektrárny v průběhu dvou měsíců. Nahodilými přetoky do distribuční sítě ze strany zákazníka dochází k ovlivnění kvality dodávky elektřiny v dotčené lokalitě. Na každý přetok musí distributor okamžitě reagovat a vyrovnávat odchylky v síti, aby dostal své primární povinnosti zajistit plynulou a kvalitní dodávku elektřiny. Zvláště pak musí reagovat na přetoky, které jsou nad rámec sjednaných hodnot. Vyrovnávání distribuční sítě není při množství zákazníků zanedbatelné a nese s sebou také náklady. Proto Energetický regulační úřad pevně stanovil cenu za překročení rezervovaného výkonu, která distributorovi kompenzuje náklady na vyrovnávání sítě.

V tomto duchu odpověděla panu Petrovi společnost ČEZ Distribuce a jeho reklamaci zcela správně zamítla. V podání k Ombudsmanovi ČEZ uvedl zákazník, že k přetokům došlo neúmyslně v prvních dvou měsících provozu elektrárny, kdy ještě neměl dostatek provozních zkušeností se zařízením. Požadoval „přezkoumání postupu firmy a promnutí, případně snížení účtované sankce, a to s ohledem na princip přiměřenosti, prevence a dobrých mravů“.

Při svém šetření zjistil ombudsman, že k přetokům nedošlo v prvních dvou měsících provozu, ale až po více než půlroce provozu těsně předtím, než zákazník uzavřel smlouvu na výkup elektřiny (a mohl přebytky regulérně prodávat). Na základě tohoto zjištění a s dotazem, kde zůstaly dobré mravy, na které se pan Petr odvolával ve svém podání, vyhodnotil ombudsman podání jako neoprávněné.

A vzápětí se od zákazníka dozvěděl, že by měl fungovat úplně jinak.

**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