

Ombudsman ČEZ zpracoval za rok 800 požadavků zájemců

24.2.2025 - | Solidis

ČEZ Teplárenská nově jako součást ČEZ ESCO

Ombudsman uznal oprávněnost 42 podnětů, polovina z nich ovšem spadá do kategorie „specifického přístupu“. Ten umožňuje ombudsmanovi pomoci zákazníkovi, jehož požadavek je sice neoprávněný, ale zrovna se nachází v mimořádně těžké životní situaci. Ochránce práv zákazníků funguje v rámci Skupiny ČEZ od října 2024, společnost jej zavedla jako první v České republice.

Ačkoliv loni vyřizoval ochránce práv zákazníků ČEZ Josef Sedlák se svým týmem o desetinu méně podnětů než v roce 2022, kdy se naplno rozjela energetická krize, přesto se rok 2024 s 814 přijatými podněty řadí k rekordním. Institut ombudsmana zavedla společnost ČEZ už před 15 lety jako jedna z prvních energetik v Evropě a jako úplně první v České republice. Šetří případy zákazníků, kteří nebyli spokojeni s vyřízením své stížnosti či reklamace podané u příslušné společnosti ze Skupiny ČEZ. Od zahájení činnosti již ombudsman ČEZ vyřídil 11 131 zákaznických požadavků a podnětů.

„Stále ještě poměrně vysoký počet přijatých zákaznických podnětů si vysvětlujeme tím, že energetická krize naučila lidi se o energie mnohem více zajímat. Sledují podrobněji svou spotřebu i dění na trhu a aktivně komunikují s dodavateli, přičemž využívají všechny dostupné možnosti, tedy i kancelář ombudsmana. Zároveň vidíme, že i přes zvýšený počet těchto podnětů zůstává chybovost společností Skupiny ČEZ stále velmi nízká, dokonce jim oproti roku 2023 ještě o něco klesla. Znamená to, že tyto společnosti mají svoje procesy nastavené správně,“ říká ombudsman Josef Sedlák.

Jako oprávněné loni ombudsman vyhodnotil 42 podnětů, tedy zhruba 5 % z celkového počtu. U téměř poloviny z nich (20 podnětů) ovšem uplatnil svou pravomoc a na základě přihlédnutí k tíživé životní situaci zákazníka požádal příslušnou společnost o to, aby požadavku vyhověla, ačkoliv není oprávněný. Během svého dosavadního působení uplatnil Josef Sedlák specifický přístup ve 431 případech.

Příkladem využití specifického postupu je případ pana Bohuslava z Olomoucka, u něhož pracovníci ČEZ Distribuce zjistili vyšší hodnotu jističe, než bylo uvedeno v evidenci, a požadovali po něm, aby si na větší jistič podal novou žádost a zaplatil poplatky s tím spojené. Pan Bohuslav postup reklamoval, protože do domu se přestěhoval teprve před 7 lety a za dobu jeho vlastnictví v domovní elektroinstalaci žádné změny prováděny nebyly.

Problém tedy musel vzniknout ještě před jeho nastěhováním. ČEZ Distribuce reklamaci odmítla, což byl správný postup, protože koupí nemovitosti na sebe nový majitel automaticky přebírá zodpovědnost za všechny její nedostatky. Ombudsman ale vzal v potaz skutečnost, že dům pana Bohuslava byl zasažen loňskými povodněmi, a požádal společnost ČEZ Distribuce, aby změnu v evidenci udělala bez podání žádosti a zaplacení poplatků.

Ombudsman ČEZ je podřízen přímo představenstvu akciové společnosti ČEZ a je zcela nezávislý na dceřiných společnostech Skupiny ČEZ, jejichž postupy v rámci svých šetření přezkoumává. V případě zjištění oblastí ke zlepšení dává společnostem doporučení na systémové změny ve prospěch zákazníků.

<https://energocafe.cz/ombudsman-cez-zpracoval-za-rok-800-pozadavku-zajemcu>

<https://tiskovky.allnews.cz/post/105974-ombudsman-cez-zpracoval-za-rok-800-pozadavku-zajemcu>