

V připravované novele energetického zákona jsou zranitelní zákazníci definováni příliš úzce, míní ombudsman

21.12.2022 - | Veřejný ochránce práv

„Jsem názoru, že definice zranitelného zákazníka je neodpovídajícím způsobem vymezena velmi úzce a měla by zahrnovat i další kategorie osob, které mohou být z důvodu svých nízkých příjmů velmi omezený přístup k energiím,“ uvedl v připomínkách k návrhu změny energetického zákona ombudsman. Definice by měla podle něj zahrnovat minimálně i nízkopříjmové domácnosti reálně ohrožené energetickou chudobou. V připomínkách odkázal na Evropský pilíř sociálních práv, který považuje energii za jednu ze základních služeb, k nimž má mít každý přístup. Nezahrnutím minimálně nízkopříjmových osob pod definici zranitelného zákazníka může podle ombudsmana dojít k tomu, že se energie stane pro některé lidi s ohledem na jejich příjmy těžce dostupnou komoditou.

Ombudsman zároveň zákonodárce upozornil, že návrh dostatečně přesně neurčuje, jak často by měli zákazníci dodavateli energií svůj statut zranitelného zákazníka prokazovat. Bez zpřesnění časového intervalu by totiž podle ombudsmana mohli dodavatelé zneužívat toto ustanovení a požadovat od lidí potvrzení od správy sociálního zabezpečení neúměrně často.

Dostatečnou ochranu zranitelných zákazníků podle ombudsmana neposkytuje ani navrhované právo na příspěvek na elektřinu či teplo, případně na zastropovanou cenu elektřiny. I ta je totiž pro mnohé lidi ohrožené energetickou chudobou podle ombudsmana příliš vysoká. *„Předkladatel by měl zvážit, jestli by pro zranitelné zákazníky nebylo na místě zvolit jiné řešení – zavedení speciálního úsporného tarifu, který by jim musel držitel licence či dodavatel energií nabídnout,“* navrhl ombudsman.

Na veřejného ochránce práv se již od léta pravidelně obrací desítky lidí měsíčně. V poslední době si stěžují především na postup některých dodavatelů energií, kteří odběratelům neoprávněně předepisují zálohy, které neodpovídají jejich dosavadní spotřebě. Lidé mají v této situaci jen omezenou možnost se bránit. Zálohy totiž mohou reklamovat až v rámci pravidelného vyúčtování, které záleží na podmínkách smlouvy. Možnost reklamovat neoprávněně vysoké zálohy tak někteří zákazníci dostanou až po mnoha měsících a do té doby nemají prakticky jinou možnost, než vysoké zálohy platit.

„Předkladatel by měl na tyto situace adekvátně zareagovat a zvážit změnu energetického zákona, která by dávala zákazníkovi oprávnění účinně a rychle svá práva bránit, neboť v jeho situaci mu nepomůže, že ERÚ s dodavatelem zahájí řízení o přestupku,“ uvedl v připomínkách ombudsman v návaznosti na aktuální stížnosti, se kterými se na něj lidé obracují.

https://www.ochrance.cz/aktualne/v_pripravovane_novele_energetickeho_zakona_jsou_zranitelni_zakaznici_definovani_prilis_uzce_mini_ombudsman