

Služby ombudsmana ČEZ loni využilo přes 800 zákazníků. Letos v říjnu oslaví 15 let působení

8.2.2024 - Alice Horáková | Skupina ČEZ

V období energetické krize se zákazníci se svými případnými trablemi a potížemi v mnohem větší míře obracejí na ombudsmana, který nezávisle posoudí jejich situaci. Ačkoliv v loňském roce vyřizoval ochránce práv zákazníků ČEZ Josef Sedlák se svým týmem o desetinu méně podnětů než v roce 2022, přesto patří počet 815 přijatých případů k nejvyšším za téměř 15 let jeho působení v této funkci. Institut ombudsmana zavedla společnost ČEZ 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.

„Počty podnětů od zákazníků jsou citlivým barometrem situace na energetickém trhu. Po několika letech soustavného poklesu jsme první výkyv opačným směrem zaznamenali na konci roku 2021, když padla Bohemia Energy a další dodavatelé. V roce 2022, kdy ceny energií extrémně vystřelily, narostl počet podnětů o 75 %, a loni, když se situace pomalu začala uklidňovat, opět o něco klesly. Jsem rád, že se zákazníci na kancelář ombudsmana obracejí s důvěrou. A rovněž mě těší, že i přes vysoký počet podnětů nezaznamenáváme vyšší chybovost společností Skupiny ČEZ,“ říká ombudsman Josef Sedlák.

Jako oprávněné loni ombudsman vyhodnotil 46 podnětů, tedy zhruba 6 % z celkového počtu. U třetiny z nich (18 podnětů) ovšem uplatnil svou pravomoc a na základě přihlédnutí k životní situaci zákazníka požádal příslušnou společnost o to, aby požadavku vyhověla, ačkoliv není oprávněný. Během svého dosavadního působení uplatnil Josef Sedlák specifický přístup ve 410 případech.

Příkladem využití specifického postupu je případ pana Bedřicha z Jindřichohradecka. Tento dlouholetý zákazník ČEZ Prodej se dostal do problémů s placením a před dvěma lety požádal kvůli vysokému nedoplatku o splátkový kalendář. I přesto se ale jeho platby neúnosně zpožďovaly, proto když požádal o splátkový kalendář i v loňském roce, byla jeho žádost zamítnuta. Pan Bedřich se obrátil na ombudsmana. Postup ČEZ Prodej byl korektní, nicméně ombudsman v rámci šetření zjistil, že finanční potíže zákazníka začaly v důsledku dlouhé hospitalizace kvůli těžkému průběhu covidu, navíc zákazník nedávno ovdověl. Ombudsman proto požádal ČEZ Prodej, aby s přihlédnutím k životní situaci zákazníka splátkový kalendář přeci jen poskytnul. Společnost toto doporučení přijala, jen s podmínkou, že pan Bedřich v rámci splátkového kalendáře uhradí veškeré náklady spojené s jeho opakovaným upomínáním.

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 společností doporučení na systémové změny ve prospěch zákazníků.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/sluzby-ombudsmana-cez-loni-vyuzilo-pres-800-zakazniku.-letos-v-rijnu-oslaví-15-let-pusobeni-188628>