

Nespokojených zákazníků o třetinu ubylo: Ombudsman ČEZ loni řešil nejméně podnětů za posledních 8 let

Firemní ombudsman ČEZ napíná své síly ve prospěch zákazníků již 11 let. Za tu dobu řešil přes 8000 podnětů a vyhověl zhruba každému desátému žadateli o přezkum. V posledních letech ale více než pochybení společností ČEZ hraje v počtu uznaných požadavků roli ombudsmanovo právo požádat o výjimku v přístupu v případě zákazníků v těžké životní situaci.

Ombudsman ČEZ v osobě Josefa Sedláka si za více než 11 let fungování získal důvěru zákazníků a stal se respektovaným partnerem při řešení připomínek k postupu společností ČEZ při reklamacích. Každoročně se na něj obrátí několik set zákazníků, průměrný počet podnětů ale již několik let mírně klesá. Loni zpracovala kancelář ombudsmana 459 podnětů, což je dokonce o třetinu méně než v roce 2019. *„Loni se řada společností ze Skupiny ČEZ soustředila na zvýšení zákaznické spokojenosti, což se určitě odrazilo i na kvalitě reklamačního servisu a snížení chybovosti. Jsem si ale jistý, že významnou roli v poklesu podnětů sehrála i covidová epidemie – lidé museli řešit mnohem závažnější věci a je možné, že i při pochybnostech o postupu reklamačního řízení zkrátka nad tím raději mávli rukou,“* říká Sedlák.

Jako oprávněné loni ombudsman vyhodnotil 38 podnětů, tedy zhruba každý 12. Už dva roky po sobě ale více než polovinu takto posouzených podání tvoří tak zvaný specifický přístup. Ombudsman ČEZ má totiž pravomoc na základě přihlídnutí k životní situaci žadatele požádat o vyhovění požadavku, který není oprávněný. Zatímco v roce 2019 připadal specifický přístup na 51 % žádostí vyhodnocených jako oprávněné, loni už to bylo 57 %.

Úleva pro samoživitelku

Příkladem využití tohoto postupu je případ paní Karolíny z Liberecka, která se na ombudsmana obrátila poté, co jí byla zamítnuta reklamace spotřeby elektřiny. Protože byla zákaznice přesvědčená, že byla její zvýšená spotřeba způsobena vadou elektroměru, požádala o jeho kontrolu. Ukázalo se, že elektroměr měřil správně, a paní Karolíně se tak původní čtyřtisícový nedoplatek zvýšil o další dva tisíce korun za přezkoušení přístroje. *„Z komunikace se zákaznící vyplynulo, že žije sama se dvěma vlastními dětmi, a navíc vychovává invalidní dítě, které si osvojila po smrti své sestry. Paní Karolína mi sdělila, že si byla vědoma, že náklady na kontrolu elektroměru ponese v případě jeho správnosti ona, přesto o ni požádala, protože si neuměla představit, jak zaplatí jednorázově čtyři tisíce korun,“* uvádí Sedlák. Vzhledem ke složité sociální situaci zákaznice proto požádal příslušné společnosti o ustoupení od požadavku úhrady nákladů na přezkoušení měřícího zařízení a na poskytnutí splátkového kalendáře na nedoplatek. Společnosti jeho požadavku v případě paní Karolíny vyhověly, stejně jako u dalších 22 žádostí. Od začátku působení uplatnil ombudsman takovýto specifický přístup ve 344 případech.

V řadě případů ale není v silách ombudsmana napravit bezpráví, kterého se na zákazníkovi dopustili jeho nejbližší příbuzní. To se stalo paní Štěpánce z Plzeňska. Bydlela se svým manželem ve dvougeneračním domku společně s jeho rodiči. Protože její manžel holdoval alkoholu a hazardu a

u jeho rodičů nenacházela pomoc, odešla s dvěma malými dětmi a pronajala si na venkově malý byteček. V návalu všech starostí s odchodem si však neuvědomila, že platby za spotřebu energií za celý dům, který opustila, odcházejí z jejího účtu. Než došlo k převodu odběrných míst, činily už uhrazené zálohy slušnou sumu. *„Není v silách energetických firem pomoci takto postiženým lidem tak, že by jim vrátily zaplacené zálohy a požadovaly je od toho, kdo v domě žil a energii spotřebovával, byť by to bylo spravedlivé. A nemohu v tom nic zásadního udělat ani já“*, konstatuje posmutněle Ombudsman ČEZ Josef Sedlák, na kterého se paní Štěpánka obrátila. *„Se společností jsem v této záležitosti jednal a alespoň jsem ji požádal o poskytnutí splátkového kalendáře. To se stalo a firma tak dlouhodobým splátkovým kalendářem aspoň trošku pomohla své zákaznici v situaci, do níž ji dostali její blízcí lidé, kteří se na ní sprostě obohatili“*.

První v Česku

Pro zákazníky, kteří se na kancelář ombudsmana obracejí, je důležitá také rychlost vyřízení jejich podnětu. Čtyřčlenný tým ombudsmana loni při vydání stanoviska dodržel lhůtu 30 kalendářních dnů v 90 % případů.

Institut ombudsmana zavedla společnost ČEZ jako jedna z prvních energetik v Evropě a jako první v České republice. Opětovně přezkoumává případy zákazníků, kteří nebyli spokojeni s vyřízením své stížnosti či reklamace podané u příslušné společnosti Skupiny ČEZ. Ombudsman ČEZ je podřízen přímo představenstvu společnosti ČEZ a je zcela nezávislý na dceřiných společnostech Skupiny ČEZ, jejichž postupy v rámci svých šetření přezkoumává a v případě zjištění oblastí ke zlepšení dává společně doporučení na změny ve prospěch zákazníků.

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Kultura jako prestižní benefit: Proč by právní firmy měly sázet na „inteligentní zážitky“? Rozhovor s JUDr. Martinou Jankovskou](#)
- [Wolters Kluwer uvádí na český trh AI právní pracovní prostor Libra s integrovaným obsahem ASPI](#)
- [Jak ušetřit na energiích, aniž byste porušili zákon](#)
- [SLUTO DAŇOVÁ & ÚČETNÍ firma roku 2025: Kdo se letos zařadil mezi špičky oboru?](#)
- [Novela stavebního zákona, transparentní odměňování a AI v právní praxi: zveme na odborné konference Wolters Kluwer](#)
- [Zásady a principy soukromého práva jako základ moderní právní praxe. Proč má studium LLM smysl nejen pro právníky](#)
- [Kmenové listy v s.r.o. – právní rámec, převod a praktické dopady](#)
- [Executive LLM: Prestižní milník pro právní profesionály. Business Institut otevírá jarní cyklus již 1. března](#)
- [ČEZ jako první v České republice spustil 1000. dobíjecí stojan pro elektromobily](#)
- [Novinky v ASPI za rok 2025: AI, komentáře, judikatura](#)
- [D.A.S. mezi předními značkami českého trhu](#)