

Veźměte, prosĭme, na vědomĭ, Źe text ělĀnku odpovĭdĀ platně prĀvnĭ ũpravě ke dni publikace.

# Ochrana zranitelněho zĀkaznĭka v oblasti dodĀvek energiĭ

Novela energetickěho zĀkona ě. [469/2023](#) Sb., jeŹ nabyla ũcinnosti 1. 1. 2024 („Novela“), nově zakotvuje ochranu zranitelněho zĀkaznĭka a zvlĀstnĭ prĀva s tĭm spojenĀ. Novela do ěeskěho prĀvnĭho řĀdu implementuje ũpravu tzv. zranitelněho zĀkaznĭka obsaŹenou ve směrnici Evropskěho parlamentu a Rady (EU) 2019/944 o spoleěnĹch pravidlech pro vnitřnĭ trh s elektřinou („Směrnice“).

Směrnice (ěl. 28) ponechĀvĀ definici zranitelněho zĀkaznĭka na jednotlivĹch ělenskĹch stĀtech, kdy kritěria definujĭcĭ zranitelně zĀkaznĭky mohou zahrnovat vĹŹi přĭjmŹ, podĭl vĹdajŹ na energii v rĀmci disponibilnĭho přĭjmu, energetickou ũcinnost domĀcnostĭ, kritickou zĀvislost na elektrickĹch zařĭzenĭch ze zdravotnĭch dŹvodŹ, věk ěi jinĀ kritěria. ěeskĀ republika zvolila jako hlavnĭ kritěrium pro definici zranitelněho zĀkaznĭka kritickou zĀvislost na elektrickĹch zařĭzenĭch ze zdravotnĭch dŹvodŹ.

## ZranitelnĹ zĀkaznĭk podle ěeskěho prĀva

Dle dŹvodově zprĀvy k Novele nenĭ ũěelem institutu zranitelněho zĀkaznĭka řeŹit energetickou chudobu. Ta je dostateěně zohledněna v prĀvnĭch předpisech v oblasti sociĀlnĭho zabezpeěenĭ, kdy se např. u přĭspěvku na bydlenĭ zohlednŹjĭ, kromě jiněho, prĀvě nĀklady na elektřinu ěi plyn. NovĀ prĀvnĭ ũprava mĀ zajistit bezpeěnou a spolehlivou dodĀvku elektřiny osobĀm, jeŹ jsou na nĭ zĀvislě s ohledem na svŹj zdravotnĭ stav, a jejiŹ přeruŹenĭ by mohlo ohrozit jejich zdravĭ.

ZranitelnĹm zĀkaznĭkem je buď **(i)** přĭmo zranitelnĀ osoba, kterĀ mĀ s dodavatelem uzavřěnou smlouvu o dodĀvce elektřiny ěi smlouvu o sdruŹenĹch sluŹbĀch dodĀvky elektřiny, anebo **(ii)** je jĭm zĀkaznĭk, kterĹ mĀ s dodavatelem uzavřěnou smlouvu o dodĀvce elektřiny ěi smlouvu o sdruŹenĹch sluŹbĀch dodĀvky elektřiny, v jehoŹ odběrněm mĭstě mĀ bydliŹtě zranitelnĀ osoba.

**Zranitelnou osobou** je osoba, kterĀ vyuŹivĀ ve svěm bydliŹtĭ některě urěeně zařĭzenĭ, kterě nelze provozovat bez nepřetrŹitě dodĀvky elektřiny, pokud je jeho vyuŹivĀnĭ nezbytně pro zachovĀnĭ zĀkladnĭch Źivotnĭch funkcĭ těto osoby.<sup>[1]</sup> Druhy těchto zařĭzenĭ, kdy se mĀ jednat o prostředek pro terapii ěi kompenzaci onemocněnĭ, stanovĭ vlĀda v přĭloze ě. 1 *nařĭzenĭ vlĀdy ě. [139/2024](#) Sb., o podmĭnkĀch uplatněnĭ zvlĀstnĭch prĀv zraněněho zĀkaznĭka*, jeŹ je ũcinně od 1. 7. 2024 („**ProvĀděcĭ nařĭzenĭ**“). JednĀ se o aktivnĭ zdravotnickě prostředky pro domĀcĭ plicnĭ ventilaci nebo oxygenoterapii, aktivnĭ antidekubitnĭ matrace, aktivnĭ zdravotnickě prostředky pro lěěbu apnoe, pro domĀcĭ hemodialyzaěnĭ lěěbu a pro domĀcĭ tracheostomickou pěěi. Novela navíc stanovĭ, Źe zranitelnĹ zĀkaznĭk musĭ mĭt bydliŹtě v urěeněm odběrněm mĭstě, kterě je přĭpojeně na hladině nĭzkěho napětĭ s plĀnovanou hodnotou roěnĭho odběru elektřiny do 30 MWh věetně.

ZranitelnĹ zĀkaznĭk uplatnŹuje svĀ prĀva pouze **k jednomu urěeněmu odběrněmu mĭstu**. Samostatně k vĭce urěenĹm odběrnĹm mĭstŹm je mŹŹe uplatnit pouze v přĭpadě, Źe v nich majĭ bydliŹtě rŹzně zranitelně osoby. Pokud zranitelnĹ zĀkaznĭk nenĭ zranitelnou osobou, vykonĀvĀ za zranitelnou osobu prĀva a povinnosti podle pĭsemně dohody, kterou tyto osoby mezi sebou uzavřou a jejiŹ vzor je uveden v přĭloze ě. 3 *ProvĀděcĭho nařĭzenĭ*.

**Podmínkami pro přiznání zvláštních práv zranitelného zákazníka** je doložení dohody uzavřené zranitelným zákazníkem a zranitelnou osobou a potvrzení o splnění podmínek pro přiznání zvláštních práv zranitelného zákazníka („**Potvrzení**“). Potvrzení vydává praktický lékař, u něhož je zranitelná osoba registrována jako pacient, případně lékař, který zranitelné osobě předepsal stanovený prostředek. Potvrzení musí obsahovat kontaktní a identifikační údaje zranitelného zákazníka a zranitelné osoby, pokud nejde o totožnou osobu, určení prostředku pro terapii či kompenzaci onemocnění, EAN určeného odběrného místa, bydliště zranitelné osoby a prohlášení, že zranitelný zákazník či zranitelná osoba (liší-li se) využívá prostředek pro terapii či kompenzaci onemocnění, má bydliště v určeném odběrném místě a zdržuje se v něm. Potvrzení se vydává na dobu maximálně 2 let. Vzor Potvrzení je stanoven v příloze č. 2 Prováděcího nařízení.

### **Zvláštními právy zranitelného zákazníka jsou:**

- a. právo na bezplatné písemné upozornění na neplnění platebních povinností ze smlouvy minimálně 15 dní před předpokládaným dnem ukončením smlouvy či předpokládaným dnem ukončení či přerušeni dodávky z důvodu neoprávněného odběru pro opakované neplnění platebních povinností;[\[2\]](#)
- b. právo na bezplatné adresné upozornění na omezení či přerušeni dodávky elektřiny z důvodu plánovaných prací na zařízení distribuční soustavy nebo v jeho ochranném pásmu minimálně 15 dní předem;
- c. právo na bezplatné adresné upozornění na omezení či přerušeni dodávky z důvodu vzniku a odstraňování poruchy na zařízení distribuční soustavy;[\[3\]](#)
- d. právo na uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny s dodavatelem, který je dodavatelem poslední instance uvnitř vymezeného distribučního území, ve kterém se nachází určené odběrné místo, v případě, že nemá zajištěnou dodávku elektřiny,[\[4\]](#) po dobu 3 měsíců;
- e. právo na bezplatné adresné upozornění na ukončení doby platnosti potvrzení minimálně 2 měsíce předem.

Informační povinnost za účelem naplnění práva zranitelného zákazníka dle písm. a) a e) plní dodavatel, za účelem naplnění práva zranitelného zákazníka dle písm. b) a c) pak příslušný provozovatel distribuční soustavy.

Dodavatel je dále povinen:

- a. v případě, že zranitelný zákazník neplní platební povinnosti za dodávku elektřiny a skutečnosti známé dodavateli nasvědčují tomu, že zranitelný zákazník či zranitelná osoba je v souvislosti s tím ohrožena hmotnou nouzí, učinit podnět příslušnému orgánu pomoci v hmotné nouzi (příslušná správa sociálního zabezpečení);
- b. učinit podnět Úřadu práce (krajské pobočce či pobočce pro hlavní město Prahu) za účelem provedení šetření v místě či poskytnutí krizové pomoci zranitelné osobě v případě, že zranitelnému zákazníkovi hrozí přerušeni či ukončení dodávky z důvodu neoprávněného odběru pro opakované neplnění platebních povinností;
- c. zdržet se ukončení smlouvy, na základě níž dodává zranitelnému zákazníkovi elektřinu do určeného odběrného místa, či ukončení nebo přerušeni dodávky elektřiny do doby, než obdrží informaci od Úřadu práce o vyřízení svého podnětu, maximálně však 30 dní od podání podnětu.

Pokud chce zákazník přiznat status zranitelného zákazníka, je povinen sdělit určené odběrné místo a doložit splnění podmínek dodavateli, který mu již elektřinu dodává, novému dodavateli při sjednání smlouvy o dodávce elektřiny či smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a dodavateli poslední instance při zahájení dodávky.

**Dodavatel je povinen v souvislosti se zranitelnými zákazníky vést evidenci a zaznamenávat**

datum oznámení či zjištění splnění podmínek pro přiznání statusu zranitelného zákazníka, kontaktní a identifikační údaje zranitelného zákazníka a zranitelné osoby, obdržená potvrzení a dohody mezi zranitelnými zákazníky a zranitelnými osobami, určená odběrná místa a datum, ke kterému zranitelný zákazník či zranitelná osoba přestala splňovat podmínky pro status zranitelného zákazníka. Dodavatel zároveň předává provozovateli distribuční soustavy informaci, že došlo k určení odběrného místa. Provozovatel distribuční soustavy vede evidenci určených odběrných míst včetně identifikačních a kontaktních údajů zranitelných zákazníků a zranitelných osob a identifikaci určených míst předává operátorovi trhu.

Pokud se zranitelný zákazník ocitne v situaci, kdy nemá zajištěnou dodávku elektřiny, je dodavatel poslední instance fungující v daném území, kde se nachází určené odběrné místo, povinen uzavřít se zranitelným zákazníkem smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny za podmínek, jaké má uveřejněny pro dodávky elektřiny na dobu neurčitou. Dodavatel může v této souvislosti požadovat po zranitelném zákazníkovi poskytnutí jistoty, pokud je v prodlení s hrazením jakékoliv platby za dodávku elektřiny či související službu v elektroenergetice či existuje-li dluh u určeného odběrného místa. Dodavatel poslední instance je povinen dodávat elektřinu zranitelnému zákazníkovi po dobu 3 měsíců.

Česká republika pojala právní úpravu ochrany zranitelného zákazníka minimalisticky. Energetický zákon tak zajišťuje, aby se zranitelný zákazník, který se bez kontinuální a bezpečné dodávky elektřiny ze zdravotních důvodů neobejde, neocitl bez dodávky elektřiny a dává mu dostatečný časový prostor pro její zajištění. Dodavatelům přibyla celá řada nových povinností, a to nejen administrativních, ale i například povinnost kontaktovat příslušnou správu sociálního zabezpečení či dávat podněty Úřadu práce. Otázkou je, jaká bude motivace dodavatelů uzavírat se zranitelnými zákazníky, u nichž je riziko neschopnosti hradit své závazky za dodávku elektřiny či již dluží za dodávku elektřiny, smlouvu, když pro dodavatele skutečnost, že zákazník má status zranitelného zákazníka, znamená pouze nárůst informačních a evidenčních povinností, prodloužení reálné doby procesu odpojení v případě neoprávněného odběru a tím i nárůst obtížně dobytých pohledávek.

### **Zranitelný zákazník podle slovenského práva**

Jen pro zajímavost bych zmínila velice stručně pojetí úpravy ochrany zranitelného zákazníka na Slovensku, které je zcela odlišné od českého pojetí. Ochrana je poskytována nejen u dodávky elektřiny, ale i u dodávky plynu. Definice zranitelného zákazníka je ve srovnání s českou právní úpravou poměrně široká. Zranitelným zákazníkem je nejen fyzická osoba v domácnosti, ale i mimo domácnost s odběrným místem s roční spotřebou do 30 MWh u elektřiny, resp. do 100 MWh u plynu, dále například zařízení poskytující sociální služby, zařízení sociálně právní ochrany dětí a bytové domy, resp. skupina koncových odběratelů, kterými jsou vlastníci bytů a nebytových prostor v bytovém domě. Cena elektřiny a plynu pro zranitelné zákazníky je regulována a je stanovena slovenským Úřadem pro kontrolu síťových odvětví (ÚRSO). Zranitelný zákazník má právo požádat dodavatele o poskytnutí tzv. univerzální služby a dodavatel je povinný s ním uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny či plynu za regulovanou cenu. Smlouva se pak uzavírá (a regulovaná cena stanovuje) vždy na jeden kalendářní rok.

K učinění závěru, které pojetí ochrany zranitelného zákazníka je efektivnější, by byla nutná detailní analýza. Lze ale konstatovat, že minimálně pro osoby ohrožené energetickou chudobou je slovenská právní úprava jednodušší, kdy jim stačí dodavatele požádat o uzavření smlouvy s regulovanou cenou. A pokud spadají do zákonem vymezené kategorie zranitelného zákazníka, dodavatel je s nimi povinen smlouvu uzavřít. Český občan ohrožený energetickou chudobou ji musí řešit prostřednictvím zažádání o sociální dávky, což je pro něho minimálně administrativně náročnější proces a Novela v tomto ohledu nepřinesla významný posun.

Jak moc bude ochrana zranitelného zákazníka dotčenými zákazníky využívána, se teprve ukáže v praxi. Bez ohledu na to však dodavatelé musí být na zranitelné zákazníky připraveni, nové právní úpravě by měli přizpůsobit své procesy a systémy a měli by této problematice zvýšenou věnovat pozornost. S ohledem na legislativní postup vlády zde vznikl stav, kdy ačkoliv je právní úprava zranitelného zákazníka účinná již od 1. 1. 2024, fakticky může být realizována z důvodu účinnosti Provděcího nařízení až od 1. 7. 2024. Neboť až Provděcí nařízení obsahuje veškeré podstatné informace pro identifikaci a doložení statutu zranitelného zákazníka.

**Mgr. Monika Hauznerová**

**URBAN & HEJDUK**

[Urban & Hejduk s.r.o., advokátní kancelář](#)

Palác Valdek  
Jugoslávská 620/29  
120 00 Praha 2

Tel: +420 226 207 507  
e-mail: [info@urbanhejduk.cz](mailto:info@urbanhejduk.cz)

---

[1] § 29 z. č. [458/2000](#) Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)

[2] § 51 odst. 1 písm. b) z. č. [458/2000](#) Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)

[3] §25 odst. 3 písm. c) bod 6 z. č. [458/2000](#) Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)

[4] §29d odst. 1 z. č. [458/2000](#) Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)

- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)
- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)
- [Kupní smlouva bez přesného určení kupní ceny](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 36.: Doložka o mlčenlivosti](#)
- [Detekce podezřelého obchodu v kontextu hazardních her](#)
- [AI omnibus](#)