

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Ochrana zranitelného zákazníka v oblasti dodávek energií

Novela energetického zákona č. [469/2023](#) Sb., jež nabyla účinnosti 1. 1. 2024 („Novela“), nově zakotvuje ochranu zranitelného zákazníka a zvláštní práva s tím spojená. Novela do českého právního řádu implementuje úpravu tzv. zranitelného zákazníka obsaženou ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou („Směrnice“).

Směrnice (čl. 28) ponechává definici zranitelného zákazníka na jednotlivých členských státech, kdy kritéria definující zranitelné zákazníky mohou zahrnovat výši příjmů, podíl výdajů na energii v rámci disponibilního příjmu, energetickou účinnost domácností, kritickou závislost na elektrických zařízeních ze zdravotních důvodů, věk či jiná kritéria. Česká republika zvolila jako hlavní kritérium pro definici zranitelného zákazníka kritickou závislost na elektrických zařízeních ze zdravotních důvodů.

Zranitelný zákazník podle českého práva

Dle důvodové zprávy k Novele není účelem institutu zranitelného zákazníka řešit energetickou chudobu. Ta je dostatečně zohledněna v právních předpisech v oblasti sociálního zabezpečení, kdy se např. u příspěvku na bydlení zohledňují, kromě jiného, právě náklady na elektřinu či plyn. Nová právní úprava má zajistit bezpečnou a spolehlivou dodávku elektřiny osobám, jež jsou na ní závislé s ohledem na svůj zdravotní stav, a jejíž přerušení by mohlo ohrozit jejich zdraví.

Zranitelným zákazníkem je buď **(i)** přímo zranitelná osoba, která má s dodavatelem uzavřenou smlouvu o dodávce elektřiny či smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, anebo **(ii)** je jím zákazník, který má s dodavatelem uzavřenou smlouvu o dodávce elektřiny či smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, v jehož odběrném místě má bydliště zranitelná osoba.

Zranitelnou osobou je osoba, která využívá ve svém bydlišti některé určené zařízení, které nelze provozovat bez nepřetržité dodávky elektřiny, pokud je jeho využívání nezbytné pro zachování základních životních funkcí této osoby.^[1] Druhy těchto zařízení, kdy se má jednat o prostředek pro terapii či kompenzaci onemocnění, stanoví vláda v příloze č. 1 *nařízení vlády č. [139/2024](#) Sb., o podmínkách uplatnění zvláštních práv zraněného zákazníka*, jež je účinné od 1. 7. 2024 („**Prováděcí nařízení**“). Jedná se o aktivní zdravotnické prostředky pro domácí plicní ventilaci nebo oxygenoterapii, aktivní antidekubitní matrace, aktivní zdravotnické prostředky pro léčbu apnoe, pro domácí hemodialyzační léčbu a pro domácí tracheostomickou péči. Novela navíc stanoví, že zranitelný zákazník musí mít bydliště v určeném odběrném místě, které je připojené na hladině nízkého napětí s plánovanou hodnotou ročního odběru elektřiny do 30 MWh včetně.

Zranitelný zákazník uplatňuje svá práva pouze **k jednomu určenému odběrnému místu**. Samostatně k více určeným odběrným místům je může uplatnit pouze v případě, že v nich mají bydliště různé zranitelné osoby. Pokud zranitelný zákazník není zranitelnou osobou, vykonává za zranitelnou osobu práva a povinnosti podle písemné dohody, kterou tyto osoby mezi sebou uzavřou a jejíž vzor je uveden v příloze č. 3 *Prováděcího nařízení*.

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 Prováděcího nařízení až od 1. 7. 2024. Neboť až Prováděcí 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

[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

Další články:

- [Byznys a paragrafy, díl 32.: Konkurenční doložka](#)
- [Skryté ujednání v realitní smlouvě - zbytečná hra na schovávanou](#)
- [Odpovědnost člena voleného orgánu dle § 159 OZ a vymezení škody způsobené právnické osobě](#)

- [Vnosy do společného jmění manželů a jejich valorizace v aktuální judikatuře Nejvyššího soudu a Ústavního soudu](#)
- [Právo na přístup ke kamerovým záznamům: střet GDPR, informačního zákona a praxe veřejných institucí](#)
- [Postoupení pohledávky na výživné jako novinka právní úpravy účinné od 1. 1. 2026](#)
- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [Mimořádné vydržení a vývoj judikatury Nejvyššího soudu](#)
- [Preventivně-sankční funkce náhrady nemajetkové újmy za porušení osobnostních práv pohledem Ústavního soudu](#)
- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)